



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal
asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante COVID-19**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Gallo Castillo, Litha Paola (ORCID: 0000-0003-0549-2289)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgos en Salud

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por estar a mi lado en cada momento, brindándome fortaleza para continuar.

A mis padres por mostrarme el camino hacia la superación.

A mis hijos por su comprensión y cederme su tiempo para poder estudiar.

A mi compañero de vida por su apoyo día a día para alcanzar esta meta.

A mis hermanos por su respaldo

Agradecimiento

A mi familia por su amor y apoyo incondicional.

A los docentes por sus enseñanzas y compartir sus conocimientos.

A la Universidad por abrirme sus puertas para formarme.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2 Variables y Operacionalización.....	19
3.3 Población,criterio de selección, muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimiento	24
3.6 Métodos de análisis de datos.....	24
3.7 Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Validación de juicio de expertos	23
Tabla 2.	Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach	24
Tabla 3.	Nivel de gestión de la calidad en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	26
Tabla 4	Nivel de las dimensiones de la gestión de calidad en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	27
Tabla 5.	Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	28
Tabla 6	Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	29
Tabla 7.	Prueba de normalidad de datos Kolmogorov-Smirnov	30
Tabla 8	Relación entre la gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil	31
Tabla 9.	Relación entre el contexto de la organización y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	32
Tabla 10.	Relación entre liderazgo y satisfacción del personal asistencial del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	33
Tabla 11.	Relación entre enfoque en los procesos y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	34
Tabla 12.	Relación entre apoyo y la satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	35
Tabla 13	Relación entre compromiso con las personas y la satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	36
Tabla 14	Relación entre mejora continua y la satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	37

Índice de figuras

Figura 1	Nivel de gestión de la calidad en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	26
Figura 2	Nivel de las dimensiones de la gestión de calidad en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	27
Figura 3.	Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	28
Figura 4.	Nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19	29

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante COVID-19, periodo, 2021, presenta como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial de una clínica privada de Guayaquil, se utilizó el paradigma de tipo cuantitativo, diseño de investigación descriptivo no experimental, cuya muestra fue de 110 personas que conforman el personal asistencial de la clínica, el instrumento fue validado por expertos y se sometió a la prueba de confiabilidad. Dentro de los resultados observados se encuentra que existe relación significativa moderada entre las variables gestión de la calidad y satisfacción laboral. Esto se debe al Rho de Spearman de 0,446 y un nivel de sig. Bilateral (0,000), Así también se observó que el nivel de gestión de calidad fue nivel medio en el 59,9% de la muestra, mientras que se observa un nivel bajo de 40,91% del personal asistencial evaluados. Por otra parte, se observó un nivel de satisfacción laboral medio de 56,36% y un nivel bajo de 43,64% del personal asistencial. Finalmente se concluye la existencia de relación moderada entre las variables de estudio.

Palabras claves: Gestión de calidad, satisfacción laboral, factores intrínsecos, factores extrínsecos

Abstract

The present research work entitled management of the quality of care and satisfaction of healthcare personnel in a private clinic in Guayaquil during COVID-19, period, 2021, aims to determine the relationship between the management of quality of care and staff satisfaction of a private clinic in Guayaquil, the quantitative paradigm was used, a non-experimental descriptive research design, whose sample was 110 people that make up the clinic's care staff, the instrument was validated by experts and subjected to the test reliability. Among the results observed, it is found that there is a moderate significant relationship between the variables quality management and job satisfaction. This is due to Spearman's Rho of 0.446 and a sig level. Bilateral (0.000). Thus, it was also observed that the level of quality management was medium level in 59.9% of the sample, while a low level of 40.91% of the evaluated healthcare personnel was observed. On the other hand, an average job satisfaction level of 56.36% and a low level of 43.64% of the healthcare personnel was observed. Finally, the existence of a moderate relationship between the study variables is concluded.

Keywords: Quality management, job satisfaction, intrinsic factors, extrinsic factors

I. INTRODUCCIÓN

El sector salud a medida que avanza el tiempo ha evidenciado cambios entre las cuales están las mejoras en la organización del personal sanitario las cuales integran la atención e incentivos reflejándose en la calidad del cuidado asistencial, es decir, es necesario que las gestiones se enfoquen en mejorar la calidad, organizar el talento humano y los recursos pertinentes para la consecución de los mejores resultados (Hohn DC, 2016). La OMS propuso a nivel mundial el promover y mejorar las políticas y estrategias para fomentar una gestión de calidad en el sector salud, es preciso determinar indicadores que coadyuven a evaluar en qué medida las acciones iniciadas que se enfoquen en optimizar los servicios de las instituciones de salud (Shamsuzzoha et al., 2018).

En este sentido se conoce que el personal del sector salud ante la presente situación de la pandemia de COVID-19, requiere de implementos especiales e idóneos para protegerse en su medio laboral, es así que la OPS estableció sugerencias para la modificación y desarrollo de manera progresiva de los servicios de salud para una respuesta al COVID-19, dichas recomendaciones son enfocadas para la óptima gestión de la calidad en el sector salud, las perspectivas de mantener el empleo, entornos laborales en el aspecto de salud y seguridad en las que desempeñe sus actividades laborales (OPS, 2020). Es así que en la Latinoamérica es primordial contar con protocolos acordes a los estándares internacionales mediante una gestión de calidad, considerando que el personal asistencial son la primera línea de atención y cuidados y cumplen un rol crucial (De Bortoli et al., 2020).

La satisfacción laboral a nivel mundial se ha observado con un nivel elevado fue en México, la India y los Estados Unidos con un porcentaje aproximado del 80% y, por otro lado, los países con la satisfacción laboral en un nivel más bajo fueron Japón con el 44% y Hong Kong con el 46% según la encuesta emitida por el reporte global Randstad workmonitor Q132018 (Gestionrh, 2018). Así también se menciona que debido a la actual situación de emergencia sanitaria que ha ocasionado

diversas consecuencia en el ámbito laboral a nivel mundial tales como el confinamiento lo cual también se ha dado en el sector salud sin embargo se observa que el trabajo desde casa ha aumentado la satisfacción laboral en países como Tailandia, España y Emiratos Árabes Unidos (EUA) un porcentaje aproximado al 90%, este aumento en la satisfacción laboral es ocasionado por la mejora en las relaciones laborales y la comunicación así como horarios más flexibles, sin embargo se ha observado un 9% de insatisfacción laboral (Observatoriorh, 2020),

Por otra parte en algunos países de Latinoamérica se presentan datos respecto al bienestar laboral, como es el caso peruano que en la Encuesta Nacional de satisfacción del usuario (ENSUSALUD) en la cual se incluye información sobre satisfacción del personal sanitario se observó que existe un 63% de satisfacción laboral de estos profesionales y se debe a la implementación de reformas de salud que se relación con la gestión de calidad y sus componentes como son incremento en capacitaciones, mejores condiciones de la jornada laboral así como el clima laboral idóneo (Rivera, 2018). En lo que respecta a Colombia se observó un porcentaje del 20% de insatisfacción laboral del personal sanitario (Urriago, 2018).

León (2019) manifiesta que, respecto a Ecuador, mediante la (DNCSS) se tiene planteado garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en el sector de la salud, de acuerdo a políticas sectoriales, modelos de gestión de calidad, normativas y lineamientos estratégicos. Sin embargo, Peraza (2020) manifiesta que en Ecuador en cuanto al personal de salud, cientos de médicos, enfermeras han resultado contagiados, lo cual ha complicado de gran manera la atención a los pacientes, así de un total de 1667 de los 6080 muestras tomados al personal sanitario fueron positivas, esta situación se ha dado por la falta de una gestión de calidad enfocado a dar cumplimiento al bienestar laboral en el sector de la salud. Es así que en Ecuador según el INEC (2018) reporta que el 28% de la población ecuatoriana se encuentra insatisfecha laboralmente, siendo los factores que producen dicha insatisfacción los bajos ingresos, pocas posibilidades de progresos, inestabilidad laboral entre otro (Ayala y Lescano, 2019).

Entonces al efectuar un breve análisis en una clínica privada de Guayaquil, Provincia del Guayas, misma que brinda atención en salud a todos los grupos etarios en diversas especialidades, durante la pandemia COVID-19, sin embargo a pesar de haberse implementado muchos cambios y medidas en la clínica para hacer frente a la actual situación de emergencia sanitaria, se ha observado la falta de insumos de protección para el personal asistencial, horarios extensos de trabajo ocasionando problemas, se ha observado generando problemas psicológicos y emocionales al personal de salud que de cierta manera repercute en el desarrollo de sus actividades, por lo que se considera que existe una gestión de calidad de atención inadecuada en la clínica, observándose quejas y reclamos de los pacientes. Así también al ser la clínica una prestadora externa de servicios de salud y, considerando la alta demanda por COVID-19, ha originado que el requerimiento en relación a los servicios que ofertan se ha incrementado ocasionado que el personal asistencial un mayor desafío en el ámbito profesional y personal. Admitida así la problemática de la afectación en cubrir los requerimientos del personal sanitario en la calidad de atención en salud durante la actual pandemia, se establece el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial de una clínica privada de Guayaquil, durante la pandemia COVID-19, periodo 2021?

La justificación teórica del presente estudio se debió a la importancia de obtener información respecto a la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal asistencial durante el COVID-19, considerando que las instituciones de salud público y privado se presentó una falta de preparación para enfrentar dicha situación, puesto que se da cumplimiento a normativas en el ámbito administrativo y deja de lado lo referente a la gestión de la calidad enfocada al bienestar de su talento humano, lo cual permitirá reflexionar la importancia de conocer de dar cumplimiento a los estándares de calidad y la percepción de satisfacción del personal asistencial. Así mismo tiene justificación práctica, porque contribuye al diagnóstico de los problemas del servicio, para plantear futuras soluciones y mejorar la gestión de calidad y tomando en consideración los datos conseguidos servirán a la dirección de la clínica objeto del presente estudio, debido a que se determinó la percepción que tiene el personal asistencial en la actual situación de

emergencia sanitaria y que mediante fundamentos científicos les permitirá tomar decisiones acertadas para contrarrestar a la problemática evidenciada y de esta manera contribuir a mejorar la satisfacción laboral del personal asistencial. En lo que respecta a su justificación metodológica se ha identificado la problemática respecto al tema de la presente investigación, de ahí que se propone dos instrumentos de recolección de datos mismos que serán validados y aplicados a muestra determinada, con el propósito de garantizar resultado valederos, por otra parte estos instrumentos pueden servir de referencias para otros investigadores tomando en consideración que pueden ser adaptados a cada realidad, así también se consideró que podrá ser empleado como material de consulta para nuevos estudios en temas relacionados.

De esta manera se precisó plantear el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial de una clínica privada de Guayaquil, durante la pandemia COVID-19, periodo 2021. Y como objetivos específicos O1: Establecer la relación entre el contexto de la organización y satisfacción del personal asistencial. O2: Identificar la relación entre liderazgo y satisfacción del personal asistencial. O3: Constatar la relación entre enfoque en las personas y satisfacción del personal asistencial. O4. Demostrar la relación entre apoyo y la satisfacción del personal asistencial. O5: Determinar la relación entre compromiso con las personas y la satisfacción laboral del personal asistencial. O6: Determinar la relación entre mejora continua y la satisfacción laboral del personal asistencial.

Finalmente, se consideró como hipótesis general: La gestión de la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante el COVID-19, periodo 2021. Así también las hipótesis específicas: H1: El contexto de la organización se relaciona significativamente con la satisfacción del personal asistencial. H2: El liderazgo se relaciona significativamente con la satisfacción del personal asistencial. H3: El enfoque a los procesos se relaciona significativamente con la satisfacción del personal asistencial. H4. El apoyo se relaciona significativamente con la satisfacción del personal asistencial. H5: El compromiso con las personas se

relaciona significativamente con la satisfacción del personal asistencial. H6: La mejora continua se relaciona significativamente con la satisfacción del personal asistencial.

II. MARCO TEÓRICO

Se hizo necesario fundamentar de manera adecuada mediante la búsqueda de antecedente por medio de varios estudios a nivel internacional y nacional como los siguientes:

Sánchez (Perú, 2019) en su trabajo respecto a clima institucional y bienestar laboral, con el propósito de determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Cuya metodología fue de carácter observacional, descriptivo – transversal, considerando una muestra de 155 personas, como resultado se observó en cuanto la satisfacción laboral un 65,2% del personal se encuentran satisfechos, el 30,3% indeciso y, el 4,5% insatisfecho. Concluyendo que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral altamente significativa de $p < = 0,001$.

Alanoca (Perú, 2017) menciona sobre Gestión e la calidad y bienestar laboral, con el objetivo determinar la existencia de correspondencia entre gestión de la calidad y bienestar laboral. El estudio fue cuantitativo - aplicada. La muestra estuvo conformada por 252 personas del servicio de salud. Los resultados evidenciaron que el 31.7% de los servicios tiene un nivel buena en la gestión de la calidad, el 56% consideran que existe un nivel regular y un 12,3% un nivel malo. Por otro lado el 39, 3%, del personal se encuentra muy satisfecho, y el 50% alcanzo un nivel satisfacción, y solo el 10% de insatisfacción. Se concluyó una correlación directa de la gestión de la calidad y la satisfacción laboral con un ($Rho=0,789$) y ($p=0,000$) respectivamente.

Arboleda y Cardona (Colombia, 2018) en su trabajo sobre Percepción del bienestar laboral y factores motivacionales del personal de las instituciones salud, con el objetivo explorar la percepción del bienestar laboral y los factores de motivación del personal sanitario, el estudio fue de tipo transversal, la población de estudio estuvo conformada por 224 personas que corresponden al personal asistencial. Los hallazgos observados fueron que el 52,2% se encuentran satisfechos laboralmente, de los cuales el 70,5% menciona que su satisfacción

depende del contexto de la organización. Así como también se evidencio que existe un mayor grado de satisfacción del personal asistencial que el personal administrativo con un ($p=0,018$). Se concluye que en mayor número del personal de la institución se siente satisfecho con la labor desempeñada.

Romani et al. (Perú, 2018) en su artículo denominado Trabajo en equipo y bienestar laboral, con el objetivo relacionar el trabajo en equipo y el bienestar del personal, el estudio fue de tipo cualitativa, no experimental - descriptivo, se consideró una muestra constituida por 71 profesionales de enfermería. Los resultados evidencio un 90% de satisfacción laboral encontrándose en un nivel medio y un 82% de una percepción de trabajo en equipo, así también se observa una relación significativa entre ambas variables en la prueba de Chi2 ($p=0,000$) y una correlación positiva moderada. Concluyendo que existe relación entre compromiso en equipo y la satisfacción laboral.

Saavedra y Delgado (Perú, 2020) en su artículo Satisfacción laboral en la gestión administrativa, cuyo objetivo fue caracterizar la satisfacción laboral por la gestión administrativa. La metodología empleada fue de carácter no experimental-descriptiva con revisión sistemática, la muestra utilizada fue de 11 artículos científicos relacionados directamente con el tema de estudio. Se observó que existe insatisfacción debido a las bajas remuneraciones, los ambientes de trabajo inadecuado y el deficiente liderazgo. Concluyendo que la satisfacción laboral en relación a la gestión administrativa hace referencia a como se siente el trabajador en las diferentes dimensiones de su área de trabajo tales como el compromiso con la personas, el contexto de la organización, un direccionamiento de la organización con el fin de motivar el desempeño laboral.

Rodríguez et al. (España, 2017) en su estudio denominado Satisfacción laboral en un área sanitaria, con el propósito de valorar el nivel de bienestar laboral de los profesionales de salud. La metodología fue descriptiva -transversal, el estudio fue a una muestra de 575 personas. Se evidencio que el 83.9% (ICP95%: 83,5-91,2) están satisfechos, mientras que en el 12,2% se observa insatisfacción laboral, siendo que las dimensiones con mayor satisfacción son en relación

interpersonal con los compañeros y competencia profesional; mientras que la de menor satisfacción se relaciona con la tensión en el trabajo. Se concluyó que la mayor parte de los profesionales se encuentran satisfechos laboralmente que están relacionadas con promoción profesional, sueldo y tensión en el trabajo, por ello se considera que la satisfacción laboral es una dimensión personal la cual necesita el abordaje mediante cuestionario que permitan valorar de manera gradual diversas dimensiones

Pérez et al. (México, 2017) en su artículo sobre Bienestar laboral, con el fin de determinar la satisfacción laboral, el estudio fue descriptivo - transversal, el estudio se efectuó en 109 enfermeros de lo cual se determinó la muestra de 71 profesionales de enfermería. Los resultados muestran que se determina una satisfacción laboral una media de 84,52; siendo que el personal reporto insatisfacción laboral del 83,10%. Se concluyó que la insatisfacción laboral observada se relaciona con el contexto de la organización, lo cual puede afectar la productividad laboral y en la calidad del cuidado al paciente.

Marín y Plascencia (Perú, 2017) en su estudio Motivación y bienestar laboral, cuyo objetivo fue el establecimiento de asociación entre motivación laboral y la bienestar laboral. El estudio fue descriptivo - observacional, se trabajó con una muestra de 136 personas. Los resultados observados fueron un nivel de medio de satisfacción en un 56,6%, así como también el coeficiente de Spearman fue de 0,336. Con lo cual se concluyó la correlación baja entre motivación y satisfacción laboral.

Maza (Perú, 2018) en su trabajo sobre gestión administrativa y bienestar laboral, con el objetivo fue determinar la relación entre las variables del estudio, cuya metodología fue de nivel correlacional, aplicado a una muestra de 40 personas, cuyos resultados evidenciaron la relación positiva muy alta entre organización administrativa y bienestar laboral de $Rho = 0,953$ y un nivel de significancia de $p = 0,000 < 0,05$.

A nivel nacional se tiene:

Álvarez et al. (2019) en su artículo titulado Satisfacción laboral en una organización, con el propósito el establecimiento de los aspectos primordiales que influyen en el bienestar laboral. La metodología empleada fue transversal, aplicado a 201 empleados. Los hallazgos evidenciaron que el factor liderazgo se presenta un 63.11% de insatisfacción laboral, 64,90% de insatisfacción con respecto a condiciones de trabajo, los factores referentes a los salarios muestran un porcentaje más alto del 65,76% de insatisfacción, en cuanto a la correspondencia del talento humano y la percepción laboral presento un 64,58% de insatisfacción laboral. Con lo cual concluyeron que el bienestar laboral se acerca a un nivel bajo.

Salazar (2018) en su estudio denominado Asociación entre satisfacción laboral y clima organizacional, cuyo fin fue establecer la asociación entre las variables del estudio, se relaciona con el compromiso organizacional. El estudio de tipo cuantitativo, el estudio se aplicó a 290 colaboradores a los mismos que se les aplico el cuestionario S20/23. Los resultados observados demuestran que el nivel observado fue del 70,96%, en cuanto a la variable compromiso organizacional se observó un 69,91%, de esta manera se evidencio relación entre las dos variables lo cual tiende a encontrarse comprometido con la organización. Concluyendo que las dos variables manifiestan ciertas percepciones intrínsecas del trabajador.

Cruz (2017) en su estudio Bienestar laboral y su incidencia en la productividad, con el objetivo examinar el bienestar laboral y el rendimiento, la metodología del estudio fue con un paradigma critico propositivo con un enfoque cualitativo, exploratoria, la muestra del estudio estuvo conformada por 25 personas. Los resultados observados fueron un 80% de satisfacción y un 20% de insatisfacción porque no se alcanzan las expectativas laborales, de ahí que el 56% del personal se encuentran satisfechos con las oportunidades laborales lo que corresponde a la dimensión compromiso con las personas. Se concluyó que la satisfacción laboral y productividad de la institución están relacionadas con un adecuado ambiente laboral,, y la mejora continua a través de estrategias.

En relación a las teorías consideradas sobre las variables de estudio, empezamos con la variable gestión de la calidad, para lo cual es importante partir del concepto de calidad se define como un conjunto de características esenciales cumplen requisitos que se ajustan a las necesidades implícitas de los usuarios o clientes (Alanoca, 2017). Por su parte Chacón y Rugel (2018) manifiestan que la calidad es la meta organizacional que permite brindar una mayor satisfacción del servicio o sistema, enfocada a las políticas organizacionales. Asimismo, Fariño et al. (2018) considera que a calidad es el juicio que tiene el consumidor respecto a la excelencia total o superior de un producto o servicios.

Entonces, en base a lo anterior se hará un enfoque directo a lo referente a la variable de estudio que es la gestión de la calidad, siendo que se conoce que dentro de los autores clásicos se encuentra Feigenbaum (1994) mismo que define a la Gestión de la calidad como conjunto de acciones de manera planificada que son importantes para facilitar la confianza adecuada para la satisfacción dada sobre la calidad (Ortega et al., 2017). Así mismo se considera que la gestión de calidad es definida como el conjunto de actividades por medio de las cuales la institución realiza la identificación de objetivos y determinación los procesos y recursos (ISO 9001:2015, 2015). Igualmente se considerada como una guía que permite alcanzar competitividad en cualquier tipo de organización enfocada a la estructura organizacional en relación con los procesos con el propósito de alcanzar la satisfacción del usuario interno y externo (Hernández et al., 2018).

Por otro lado, Ganga et al. (2019) manifiestan que la gestión de la calidad está en relación la eficiencia y buen servicio que se preste a la sociedad en el transcurrir del día a día, tomando en consideración que se presentan un sinnúmero de dificultades y requerimientos en distintas áreas con lo cual se requiere lograr un adecuado desarrollo institucional. A criterio de Silvent et al. (2017) la Gestión de la calidad da lugar a un proceso de cambio que se ha ido observando en el concepto de calidad y sus implicaciones, y que la evolución de la calidad a la gestión de calidad siendo que la misma involucra a todos sus miembros. Por ello Novillo et al. (2017) manifiestan que es necesario implementar estrategias que apoyen al logro de los resultados esperados lo cual requiere un enfoque permanente en el

mejoramiento continuo con la participación de todos quienes forman parte de la organización.

Complementando lo anterior se considera que la Gestión de la calidad se orienta al aspecto de atención integral de una organización en la cual no se dirija de manera individualizada, considerando sus estándares como factores fundamentales en las organizaciones pues la misma permite una cultura de mejora continúa tomando en cuenta a los colaboradores y demás partes que la integran (Echeverría y Francisco, 2017). Por lo tanto, Chacón y Rugel (2018) hacen mención que la gestión de calidad permite alcanzar la excelencia, y son aquellas para el logro de niveles adecuados de productividad

Entonces, Hernández et al. (2018) manifiestan que la gestión de la calidad con el transcurso del tiempo ha sido considerada como una herramienta primordial para la optimización de procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en toda organización. De este modo es importante tomar en cuenta que la Gestión de la calidad debe ir relacionado con otros sistemas como la responsabilidad social (RSE), medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo (SST). Según lo manifiesta Alanoca (2017) con la Gestión de calidad, la calidad ha ido ampliando sus objetivos involucrando todos los recursos de la organización.

A criterio de Hernández et al. (2018) la gestión de calidad desarrolla y aplica la política de calidad por medio de cuatro etapas que son: Planificación de la calidad hace alusión a las políticas de calidad, objetivos y estrategias, así como la determinación de los usuarios y sus necesidades. Organización de la calidad., considerada como la estructura organizativa y los procesos. Control de calidad, siendo las técnicas y actividades de carácter operativo. Y finalmente la mejora de la calidad que es el proceso planificado en busca del perfeccionamiento. Por otro lado, los procesos de gestión de la calidad constituyen un escenario de alto impacto en lo que respecta a los procesos de desarrollo organizacional y que incurren de manera significativa en los niveles de formalización, estandarización de procesos y en la competitividad de las organizaciones (Ortega et al., 2017).

Siendo que en el presente trabajo investigativo se tomó como base la definición de gestión de la calidad emitida por las Normas ISO 9001:2015, se hace necesario mencionar las dimensiones de la gestión de calidad basadas en dichas normas, así se tiene la primera dimensión es el contexto de la organización, se refiere a la determinación de los factores que intervienen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización, siendo que dichos factores se pueden expresar en visión, misión, políticas y objetivos (ISO 9001:2015, 2015). Por otra parte esta dimensión se enfoca en entender las necesidades y expectativas con el fin de lograr satisfacción en la organización. Dentro de la dimensión se encuentra los subcomponentes como la planificación adecuada, la misma que se refiere a desarrollar los procesos que se va a requerir para satisfacer las necesidades. Otros de los subcomponentes son plan de trabajo anual, planes estratégicos y operativos, misión, visión y valores, competitividad considerados factores que se expresan un propósito de la institución generando una cultura de calidad Novillo et al. (2017).

En base a lo anterior se puede observar en el artículo de Chiang et al. (2021) en el cual se manifiesta la evidencia de la existencia de relación positiva y estadísticamente significativa de ($p=0,000$) entre el contexto de la organización y bienestar laboral. Así también en el estudio efectuado por (Araya y Medina, 2019) respecto al contexto de la organización y satisfacción laboral se observó que se presenta un nivel medio ($3,32 \pm 0,93$) y contexto o clima organizacional de ($3,45 \pm 0,83$) en el personal de atención primaria en Chile, observándose la correlación significativa de 0,636.

La segunda dimensión es Liderazgo, se refiere a establecer al logro de los objetivos de la calidad de la organización mediante una guía adecuada de los superiores (ISO 9001:2015, 2015). Para Novillo et al. (2017) liderazgo es el aporte para lograr en un grupo de personas alcancen un objetivo en común. Los subcomponentes de esta dimensión son: liderazgo y compromiso, refiriéndose a lograr un adecuado ambiente de trabajo en la institución; otros de los subcomponente como el valor trabajo, la escucha, motivación, roles y responsabilidad, permiten dar cumplimiento a los objetivos de la calidad, pues permiten mejorar la capacidad organizativa de su integrantes lo cual permitirá

alcanzar los efectos deseados, por medio de la ejecución de funciones y responsabilidades, para lo cual se requiere una comunicación efectiva, asegurando un liderazgo positivo en todos los niveles, proporcionando los recursos necesarios para fomentar compromiso del personal.

En base a lo anterior Haz y Fierro (2017) en su artículo manifiestan sobre la asociación entre liderazgo y satisfacción laboral siendo del 0,58 entre las estrategias de liderazgo transformacional y satisfacción, con lo cual se concluye que el liderazgo con influencia positiva a la satisfacción laboral. Por otro lado Hernández y Pérez (2021) en su estudio manifiesta en su investigación referente a liderazgo y satisfacción laboral que el 95%, por lo tanto el 63% se encuentran satisfechos laboralmente, siendo que el coeficiente de determinación expreso un 51,4% tiene variabilidad de satisfacción laboral que es resultado por la influencia del liderazgo. Así también Abusleme y Molina (2016) manifiestan en su artículo que se observó un predominio de satisfacción laboral de nivel medio de un 52% y de un 38% de un nivel bueno de liderazgo, concluyéndose la existencia de relación positiva.

La tercera dimensión es enfoque a los procesos hace referencia a alcanzar resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades mismas que se entienden y gestión en forma de procesos interrelacionados logrando que el sistema de gestión se desarrolle de manera coherente (ISO 9001:2015, 2015). Para Novillo et al., (2017) enfoque a los procesos se refiere a comprender, reconocer y tramitar los procesos interrelacionados de un sistema lo cual ayuda a lograr la eficiencia y eficacia en la organización. Siendo los subcomponentes de esta dimensión los siguientes: plan de riesgo, organización adecuada, procesos de control, reuniones para la organización de actividades y evaluación de indicadores y/o metas, Novillo et al., (2017) se refiere de manera general a dichos subcomponentes y plantea el establecimiento de responsabilidades mismas que requieren un control dando lugar a una evaluación de los indicadores que permitan considerar los riesgos que podrían ocasionar la acciones. En lo que se refiere a esta dimensión se evidencia los hallazgos en el estudio efectuado por Díaz (2016) sobre la relación entre los

procesos administrativos y satisfacción laboral significativamente alta de con un $r=0,951$.

La cuarta dimensión es Apoyo se refiere a la obligación de la gerencia con el sistema de gestión de calidad y con las personas (ISO 9001:2015, 2015). Por otra parte Novillo et al., (2017) considera que el apoyo se refiere a el involucramiento por parte de la gerencia hacia la gestión de la calidad y en relación con el apoyo al personal, lo cual permite proveer de los recursos necesario. Los subcomponentes de esta dimensión para una buena gestión de calidad son: el talento humano, equipos, infraestructura y abastecimiento de insumos, de ahí la importancia ayudara a una planificación adecuada de sus actividades para alcanzar los resultados esperados para alcanzar el éxito empresarial (Novillo et al., 2017). En cuanto a la dimensión mencionada y su relación a la satisfacción laboral se observan estudios tales como el efectuado por Nolasco (2020) que muestra un nivel bajo de satisfacción laboral del 2,11% debido a la falta de apoyo de sus superiores, por lo que las políticas no son claras y menos aún existen procedimientos que permitan un adecuado desarrollo de actividades, por lo que no existe relación entre apoyo y bienestar laboral encontrando son un rango de 0,118. Por otro lado se evidencia en el estudio efectuado por Zelada (2018) una relación positiva alta entre talento humano y bienestar laboral, considerando que uno de los indicadores de la dimensión apoyo es el talento humano.

La quinta dimensión Compromiso con las personas es importante respetar e involucrar de manera activa a todo el personal de una organización, mediante el reconocimiento, empoderamiento y la mejora de competencias lo cual facilitara que el personal se comprometa con el logro de los objetivos (ISO 9001:2015, 2015). Para Novillo et al. (2017) el compromiso con las personas se refiere a tomar en consideración lograr que los colaboradores se sientan identificados con su trabajo. Siendo los subcomponentes de esta dimensión: motivación, trabajo en equipo, capacitación, comunicación efectiva, cumplimiento de protocolos de atención, es así que se considera que la optimización de los conocimientos a través de capacitaciones generara la participación activa de los colaboradores dentro de las

tareas de mejora, incrementando de este modo la satisfacción de la personas, incrementando la confianza y colaboración de todo el personal.

En relación a la dimensión Compromiso con las personas y su asociación con la satisfacción laboral se observan estudios efectuados por varios autores así se tiene el realizado por Álvarez et al.(2016) se evidencio un índice de satisfacción laboral del 74,39%, siendo que las condiciones de trabajo así como la motivación material y moral influenciaron en dicho resultado, con lo cual se observó niveles no favorables de satisfacción laboral comprobándose que existe relación entre satisfacción laboral y compromiso con las personas. En el estudio de García et al. (2016) se evidencia la existencia de correlación estadísticamente positiva débil entre satisfacción laboral y compromiso con las personas considerando sus componente cumplimiento de protocolos de atención, motivación, trabajo en equipo, capacitación, comunicación efectiva con un $r=0,498$; $p=0.000$. Por otro lado, Villafuerte (2018) evidencia en su estudio sobre cultura organizacional que existe relación moderada positiva entre comunicación y bienestar laboral de $Rho= 0,671$.

Y, finalmente la sexta dimensión la mejora continua es esencial para la organización para mantener los niveles de desempeño y este en la capacidad de reaccionar a los cambios en sus condiciones internas y externa con el propósito de crear oportunidades (ISO 9001:2015, 2015). Asimismo, Novillo et al. (2017) es la medida que permite lograr el adecuado desempeño de las organizaciones y generando la implementación de medidas innovadoras. Los subcomponentes de esta dimensión son: equipos de mejora, mecanismos de atención para queja, acciones correctivas, herramientas de mejoramiento que a través de estos subcomponentes se podrá mejorar el desempeño en el proceso, de este modo se tome las medidas correctivas que se requieran. Respecto a esta dimensión mejora continua y la relación con satisfacción laboral se observa en la investigación efectuado por Herrera (2018) que existe in nivel de significancia de 0,01 con un $p=0,000$ presentándose una correlación del 0,841 siendo muy significativa, con lo cual se demostró la existencia de la relación, pues el personal considera que la mejora continua favorece al desarrollo de sus actividades diarias. También se observa hallazgos efectuados por Encalada (2016) sobre la relación entre

satisfacción laboral y productividad (acciones correctivas) misma que es de un nivel moderado directo.

En lo que respecta a la variable satisfacción laboral: se mencionan varias teorías, siendo las siguientes: La teoría de Frederick Herzberg, considera que el beneficio del personal influye en los motivadores de la satisfacción laboral (Cuesta, 2020). Esta también la Teoría bifactorial, de Herzberg, Mausner y Snyderman mismos que mencionan que los distintos factores involucrados en producir bienestar laboral no es la insatisfacción, sino la no-satisfacción, de manera similar, sino la no insatisfacción laboral (Konopaske et al., 2018). Finalmente, se tiene la Teoría de las expectativas de Porter y Lawler en 1967, mismos que mencionan sobre la motivación laboral, en el que manifiestan que la sobre las recompensas reales recibidas según el nivel de sus desempeño (Salazar, 2018).

En la presente investigación respecto a la variable satisfacción se basará en la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, mencionada en el párrafo anterior, es así que se define al bienestar laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo (Parra et al, 2018).

Por otro lado, Sánchez y García (2017) mencionan que la satisfacción laboral se relación de manera directa con el comprensión de los individuos en una organización y la experiencia que se forma en la percepción del colaborador, de ahí que las actitudes desarrollados por la personas hacia su situación laboral, se pueden determinar ya sea hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas. Así también, Marín y Plasencia (2017) mencionan que el bienestar laboral y el aspecto psico emocional positivo el mismo que surge de la apreciación de las experiencias laborales de cada persona de acuerdo a su labor desempeñada.

Es necesario determinar las dimensiones de la satisfacción laboral basadas en la Teoría de los Dos factores de Frederick Herzberg, en dicha teoría se manifiesta que la satisfacción o insatisfacción del trabajador se debe a la concordancia entre si trabajo y sus actividades frente al mismo, en base a esto se las dimensiones son:

La primera dimensión factores intrínsecos o motivadores, son aquellos que tienen el potencial para satisfacer la de desarrollo psicológico del ser humano se relacionan con el trabajo en sí con la realización o logro, reconocimiento y promoción (Cuesta, 2020). Los subcomponentes de esta dimensión son: Logro, se refiere a la necesidad que tienen los colaboradores para mejorar el resultado de un trabajo, y que al sentir la responsabilidad por el mismo incluye un satisfactorio por dar cumplimiento; Reconocimiento, son las felicitaciones verbales que pueden ser de manera personal o en reuniones, Trabajo en sí, es mejorar el contenido del trabajo, Crecimiento, es destacar el rol de la formación en el trabajo, Responsabilidad es la capacidad del colaborador tiene para el desempeño de su trabajo (Gonzalez, 2007).

La segunda dimensión Factores extrínsecos o motivos son aquellos que están relacionados con la insatisfacción o que en general no conforman por sí solos en factores capaces de motivar a los colaboradores (Cuesta, 2020). Los subcomponentes de esta dimensión son los siguientes: salario es la remuneración que recibe el colaborador a cambio de la ejecución de las tareas encomendadas; Supervisión, es la forma en que se está dirigiendo y están influyendo en los colaboradores, Condiciones de trabajo, son aquellos factores que garantían que el lugar de trabajo sean las adecuadas, Política, son los lineamientos que la organización emplea para una correcta toma de decisiones, relaciones interpersonales, actividades relacionadas con el trato entre colaboradores, Seguridad, conjunto de medidas técnicas, educativas y psicológicas con el propósito de prevenir accidentes (Chiavenato, 2011).

En base a lo mencionado anteriormente se dice que la clave de una gestión de calidad efectiva está en las personas que participan en ello, lo cual exige nuevas maneras de compromiso, de decisión, dirección, así como gestionar las relaciones humanas en las organizaciones, así como desarrollar las competencias del personal permitiéndoles que tengan las competencias, habilidades para afrontar los nuevos retos que se van presentando día a día, como en la actualidad con la emergencia sanitaria de la pandemia COVID-19.

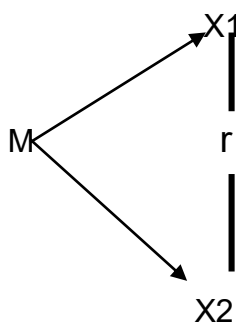
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se desarrolló un enfoque cuantitativo en el presente estudio, que según Hernández et al., (2017) es decir la medición de los valores números y por ende se empleó un análisis estadístico para la exposición de los resultados, que para realizar este tipo de investigación fue necesario plantear los objetivos e interrogantes de investigación, fue necesario la recopilación de información de distintas fuentes bibliográficas que permitan la construcción del marco teórico y el establecimiento de las variables, con el fin de presentar conclusiones. Esta investigación es básica, es decir mientras se desarrolla la investigación se va observando los resultados y comprobando las teorías elegidas por el investigador (De Miguel, 2010).

En cuanto al diseño de investigación fue de tipo no experimental, transversal, descriptivo, correlacional, siendo no experimental, siendo que no hubo control de variables, es decir se estudiarán circunstancias ya presentes, sin manipulación alguna. En cuanto al tipo descriptiva – transversal se hace referencia a que no se realizó ningún experimento y únicamente se enunciarán particularidades observadas, así como también se recabó información en un mismo instante determinado, finalmente correlacional, debido a que mide las dos variables y su relación en los mismos sujetos (Hernández et al., 2017).

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M= Personal asistencial

X1= Gestión de la calidad

X2 = Satisfacción

r = Relación entre variables

3.2 Variables y Operacionalización

Variable: Gestión de calidad

Definición conceptual

Conjunto de actividades que permiten que la organización establezca sus objetivos y determina los procesos y recursos que se requieren para el logro de los resultados deseados, por lo que se basa en los requisitos de satisfacción y la mejora continua (ISO 9001:2015, 2015).

Definición Operacional

Mediante el cuestionario compuesto por 31 ítems estructurados en función de las dimensiones: contexto de la organización, liderazgo, enfoque por procesos, apoyo, compromisos de las personas y mejora Continua.

Dimensiones:

Contexto de la organización.- Indicadores planificación adecuada, plan de trabajo anual, planes estratégicos y operativos, misión, visión y valores, competitividad

Liderazgo.- Siendo sus indicadores los siguientes: liderazgo y compromiso, valor trabajo, la escucha, motivación, roles y responsabilidad

Enfoque a los procesos.- Siendo sus indicadores plan de riesgo, organización adecuada, procesos de control, reuniones para la organización de actividades y evaluación de indicadores y/o metas

Apoyo.- Sus indicadores son el talento humano, equipos, infraestructura y abastecimiento de insumos

Compromiso con las personas.- Sus indicadores son: capacitación, trabajo en equipo, motivación, comunicación

Mejora continua.- Sus indicadores son Los subcomponentes de esta dimensión son: equipos de mejora, mecanismos de atención para queja, acciones correctivas, herramientas de mejoramiento

Escala: Ordinal

Variable: Satisfacción del personal asistencial

Definición conceptual

Se relaciona de manera directa con el comprensión de los individuos en una organización y la experiencia que se forma en la percepción del colaborador, de ahí que las actitudes desarrollados por la personas hacia su situación laboral, se pueden determinar ya sea hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas (Sanchez y Garcia, 2017).

Definición Operacional

En cuanto a la variable satisfacción, en el cual se han identificado y adaptado 2 dimensiones y diez ítems en general para medir la satisfacción del personal asistencial.

Dimensiones:

Factores intrínsecos o motivadores.- siendo sus indicadores los siguientes: logro, reconocimiento, trabajo en sí, crecimiento, responsabilidad

Factores extrínsecos o motivos.- Sus indicadores son salario es la remuneración que recibe el colaborador a cambios de la ejecución de las tareas encomendadas; supervisión, condiciones de trabajo, política, relaciones interpersonales, seguridad.

Escala

Se empleó una Escala Likert con puntuaciones graduadas que va desde 1 a 3

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

González (2017) la población es un conjunto de componentes que presentan las mismas características. La población del presente trabajo estuvo constituido por el personal asistencial de la clínica siendo un total de 110 que se encuentran atendiendo a pacientes diagnosticados con COVID 19.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Personal asistencial que esté trabajando en la clínica privada de Guayaquil
- Personal asistencial que dio el consentimiento de ser evaluado
- Personal asistencial que atiende a pacientes COVID 19

Criterios de exclusión

- Personal que labora en otros servicios
- Personal asistencial que no acepta la evaluación
- Personal asistencial que se encuentra de vacaciones

Muestra

A criterio de Hernández, et al. (2017) es un subconjunto de la población donde se recolectan datos que se define y determinan con precisión y tienen las características de la población (p.175). La presente investigación no requirió calcular la muestra debido a que el número de la población de 110 personas es manejable. La muestra estuvo conformada de la siguiente manera: 36 Médicos residentes, 15 médicos especialistas, 8 Auxiliares de enfermería, 28 enfermeras, 5 Técnicos de imagen y 18 Técnicos o Licenciado/a de laboratorio, de los cuales el 66% son de género femenino y 44% corresponde al género masculino. Así también, las edades del personal se encuentran distribuidas así: de 22 a 30 años un 31%; de 31 a 39 años un 28%; de 40 a 48 años un 24%; de 49 a 56 años un 12% y, de 56 años en adelante el 5%. En lo que se refiere al tipo de contratación el 54% cuentan con nombramiento definitivo; el 27% contrato ocasional y, el 19% nombramiento provisional. En lo que refiere a los años de antigüedad del personal

tiene: menor a 1 año 14%; de 1 a 2 años 12%; e 2 a 5 años 19%, de 5 a 10 años el 30% y de 10 años en adelante el 25%.

Muestreo

Se realizó un muestreo no probabilístico, siendo la elección deliberada de tipo censal, por lo que se consideró al 100% de la población el personal asistencial existente en la clínica privada de Guayaquil.

Unidad de análisis

La unidad de análisis de la presente investigación es Clínica Privada de Guayaquil

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

A criterio de Zeithaml et al. (2015) la técnica permite la recopilación sistemática de los datos mediante entrevistas, encuestas ya sea de manera personal o grupal, siendo que se empleó la técnica de la encuesta.

Instrumento

Según Izaguirre y Tafur (2016) mencionan como instrumento el cuestionario, el mismo que se estructura por una serie de ítems de carácter cerrado.

Para la presente investigación en lo que corresponde a la variable gestión de la calidad el instrumento estuvo estructurado de 31 ítems de la siguiente manera: interrogantes adaptadas a una escala ordinal en 5 categorías: 1. Totalmente de acuerdo, 2. Bastante de acuerdo, 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo, 4. Bastante en desacuerdo, 5. Totalmente en desacuerdo; en base a las dimensiones: Contexto de la organización (5 ítems: 1,2,3, 4 y 5), Liderazgo (5 ítems: 6,7,8,9 y 10,), Enfoque al proceso (6 ítems:11, 12, 13, 14, 15 y 16), Apoyo (6 ítems: 17, 18, 19, 20, 21 y 22), Compromiso de las personas (5 ítems: 23, 24, 25, 26, y 27) y mejora (4 ítems: 28, 29, 30 y 31)

En lo que se refiere a la variable satisfacción laboral se empleó el cuestionario adaptado de (War, Cook and Wall, 1979), y estuvo conformado por 15 ítems,

dividido para cada dimensión de la siguiente manera: Intrínseca (Items:4,12,6,10,2,8,14) y Extrínseca (Items:13,7,13,5,9,11,15).

Validez y confiabilidad

Validez

Hernández, et al. (2017) manifiestan que la validez es el grado con el que instrumento valora la variable de interés (p.204). En el presente caso se recurrirá al juicio de expertos. Los instrumentos fueron validados a través del juicio de expertos, mismos que se detallan a continuación: Experto 1: Miguel Ángel Velasco Chere, Experto 2: María Fernanda Yunda Bayas, Experto 3: Gabriel Jacinto Marcelo Ramos.

Tabla 1.

Validación de juicio de expertos de los dos instrumentos (Gestión de la calidad y satisfacción laboral)

Experto	Grado académico	Nombres y Apellidos	Criterios	C. Aiken
1	Mg.	Miguel Ángel Velasco Chere	Pertinencia	
2	Mg.	María Fernanda Yunda Bayas	Relevancia	0,80
3	Mg.	Gabriel Jacinto Merelo Ramos	Claridad	
			Suficiencia	

Nota: Formato de validez de expertos

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se determinará aplicando los cuestionario mediante una prueba piloto a 20 personas, posteriormente se utilizó el programa SPSS o Excel para la determinación a través del Alfa de Cronbach

Tabla 2.

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Estadísticas de fiabilidad No. de elementos	Niveles
0,82	17 ítems instrumento Satisfacción Laboral	Aplicable
0,80	31 ítems instrumento Gestión de calidad	Aplicable

3.5 Procedimiento

En primer lugar fue necesario solicitar el respetivo permiso las autoridades de la Clínica Privada de Guayaquil, para la aplicación de los instrumentos. Se coordinó los horarios y turnos del personal asistencial para la aplicación de los cuestionarios, se explicó de forma breve en qué consisten los mismos, de la misma manera se solicitó el consentimiento informado.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación fueron mostrados en tablas y gráficos descriptivos demostrando los objetivos planteados, para lo cual se hizo uso de Excel para la alimentación de datos, y posteriormente se trabajó en el programa estadístico SPSS para realizar los respectivos cálculos de correlación, siendo necesario aplicar la prueba de normalidad Kolmorow Smirnov considerando que la muestra fue mayor a 50, al observarse resultados de no normalidad con un $p < 0,05$, se consideró la aplicando Rho de Spearman para la determinación de las correlaciones, para lo cual se empleó el respectivo baremen

3.7 Aspectos éticos

Se siguió el procedimiento ético establecido en el Código de Ética del investigador de la Universidad César Vallejo, especialmente se basará en lo señalado por el Art.3, donde se menciona que se debe tener respeto por toda persona en su integridad y autosuficiencia, garantizando el respetó el bienestar de la institución objeto de estudio, enfocándose al rigor científico y a la competencia profesional y científica; fue necesario obtener el consentimiento libre, expreso e informado de los participantes.

IV. RESULTADOS

Se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial de una clínica privada de Guayaquil, durante la pandemia COVID-19, periodo 2021, siendo los objetivos específicos planteados seis que se refieren a establecer la relación de cada una de las dimensiones de la gestión de la calidad (contexto de la organización, liderazgo, enfoque en las personas, apoyo, compromiso con las personas, mejora continua con la satisfacción laboral).

Los resultados de las correlaciones entre dimensiones y variables se aplicaron dos cuestionarios uno respecto a gestión de calidad con 31 ítems y otro respecto al satisfacción laboral con 15 ítems, la muestra estuvo conformada por 110 personas que corresponde al personal asistencial que labora en la clínica privada, se utilizó un muestreo no probabilístico intencionado, ya que se abarco toda la muestra teniendo en cuenta los criterios de inclusión que fueron: personal asistencial que esté trabajando en la clínica privada de Guayaquil, personal asistencial que dio el consentimiento de ser evaluado.

En lo que respecta al análisis estadístico inferencial se procedió a aplicar la prueba de normalidad de datos Kolmogorov Smirnov (muestra mayor de 50) la cual fue menor de 0.05, resultados que evidenciaron que no tienen una distribución normal, siendo necesario para la comprobación de la hipótesis la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman.

Por lo cual, se presentan los resultados de la presente investigación

Tabla 3.

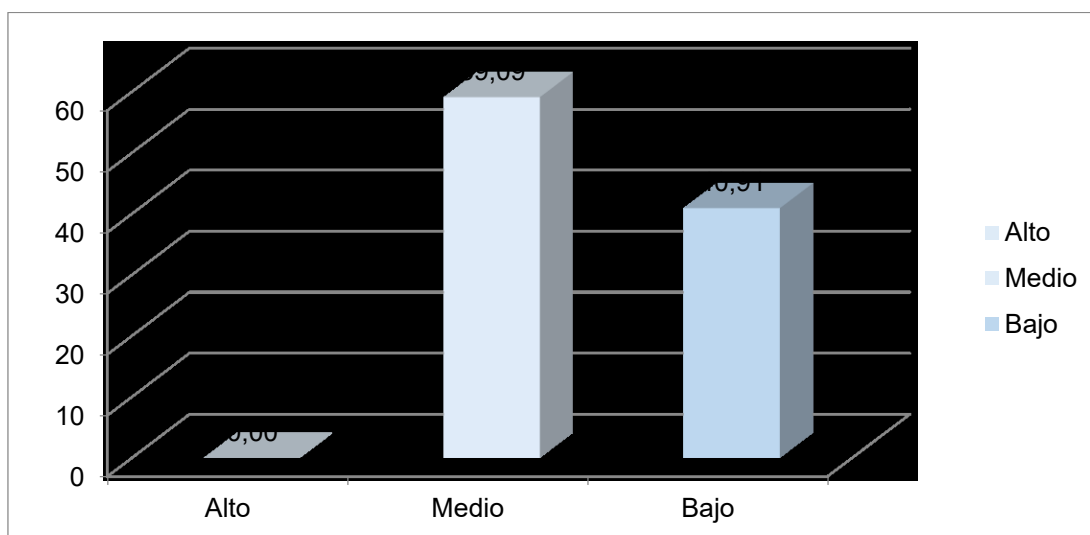
Nivel de gestión de la calidad en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19

Nivel	No.	%
Alto	0	0,00
Medio	65	59,09
Bajo	45	40,91
Total	110	100%

Nota: Instrumento de gestión de calidad, aplicado al personal asistencial

Figura 1.

Nivel de gestión de la calidad en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19



En la tabla 3 y figura 1, sobre los niveles de gestión de la calidad, la mayor parte del personal asistencial (59.09%) calificaron con un nivel de gestión de la calidad medio y un casi igual porcentaje que es el 40.91% tienen un nivel de gestión de la calidad bajo, mientras que no se calificó ninguno con nivel alto.

Tabla 4.

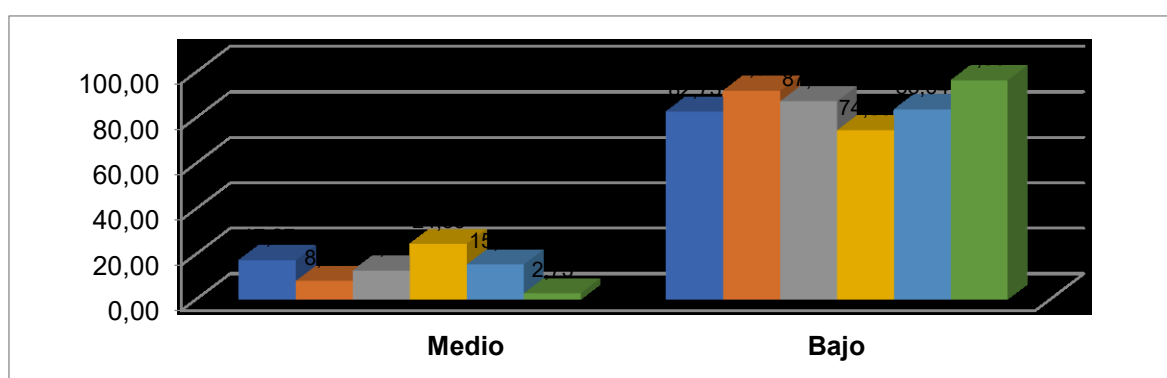
Nivel de las dimensiones de la gestión de calidad en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19

Dimensiones	Medio		Bajo	
	No	%	No.	%
Contexto de la organización	19	17,27	91	82,73
Liderazgo	9	8,18	101	91,82
Enfoque al proceso	14	12,73	96	87,27
Apoyo	27	24,55	82	74,55
Compromiso con las personas	17	15,45	92	83,64
Mejora continua	3	2,73	106	96,36

Nota: Instrumento de gestión de calidad, aplicado al personal asistencial

Figura 2.

Nivel de las dimensiones de la gestión de calidad en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19



Se observa en la tabla 4 y figura 2 los siguientes niveles en las dimensiones como son: contexto de la organización con 82,73% nivel bajo, 17,27% nivel medio; Liderazgo un nivel bajo del 91,82%, nivel medio 8,18%; Enfoque al proceso nivel bajo de 87,27%, nivel medio de 12,73%; Apoyo un nivel bajo del 74,55%, nivel medio 24,55%, Compromiso con las personas un nivel alto del 83.64% , nivel medio 15,45%y, finalmente, la mejora continua un nivel bajo del 96,36% y un nivel medio de 2,73. Se concluye que la dimensión con nivel más bajo es la mejora continua seguido de liderazgo.

Tabla 5.

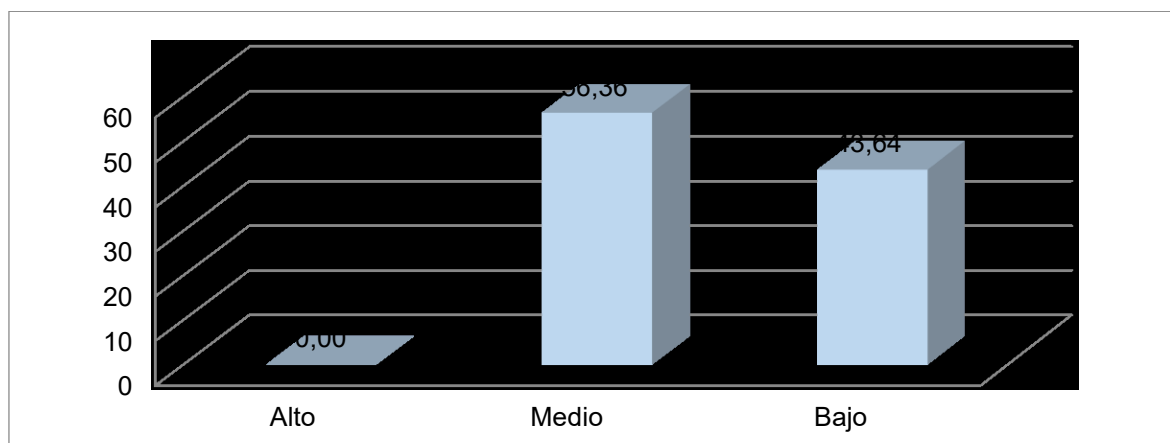
Niveles de satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19

Nivel	F	%
Alto	0	0,00
Medio	62	56,36
Bajo	48	43,64
Total	110	100,00

Nota: Instrumento de satisfacción laboral, aplicado al personal asistencial

Figura 3.

Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19



En tabla 5 y figura 3, el nivel de satisfacción laboral, la mayor parte del personal asistencial (56,36%) calificaron un nivel de satisfacción laboral medio y el 43,64% un nivel de satisfacción laboral bajo. Los resultados sugieren que el personal asistencial siente seguridad laboral, psico emocional por ello en su mayoría coincide en calificar con un nivel medio a la satisfacción laboral considerando los factores intrínsecos y extrínsecos.

Tabla 6.

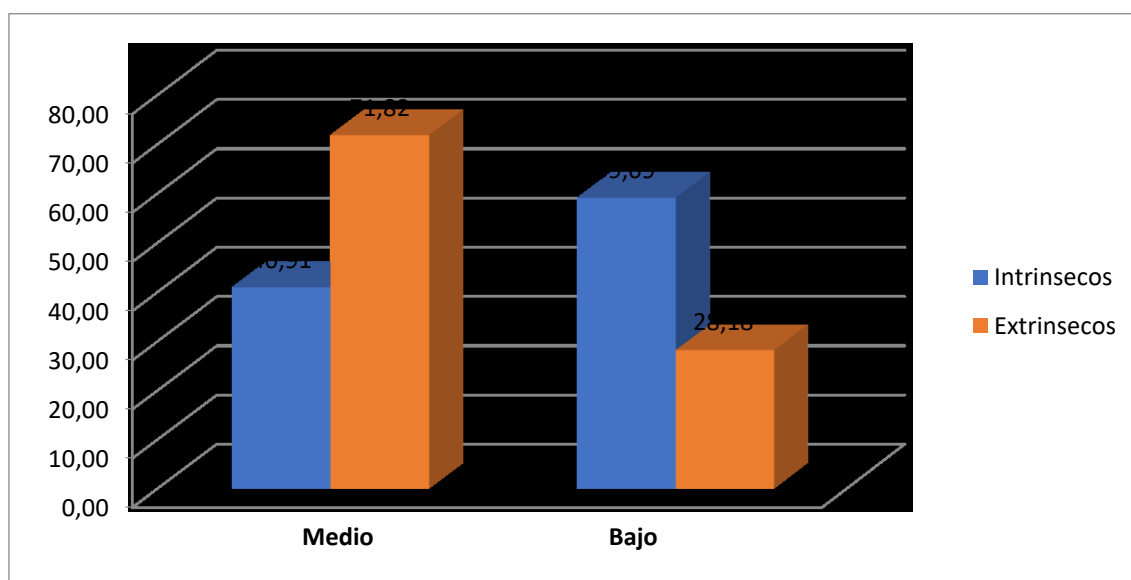
Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19

Dimensiones	Alto		Medio		Bajo	
	No.	%	No.	%	No.	%
Intrínsecos	0	0	45	40,91	65	59,09
Extrínsecos	0	0	79	71,82	31	28,18

Nota: Instrumento de satisfacción laboral, aplicado al personal asistencial

Figura 4.

Nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19



En la tabla 6 y figura 4 un nivel bajo (59,09) de la dimensión intrínseca, mientras que el 40,91% consideran un nivel medio; en lo que respecta a la dimensión extrínseca se observa un nivel bajo de 28,18%, y un nivel medio de 71,82%. Con lo que se concluye que los factores internos (intrínsecos) son los que as influyen en insatisfacción del personal asistencial.

Estadística inferencial

Tabla 7.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la calidad	,135	110	,000
Contexto de la organización	,140	110	,000
Liderazgo	,171	110	,000
Enfoque al proceso	,143	110	,000
Apoyo	,120	110	,000
Compromiso con las personas	,166	110	,000
Mejora Continua	,149	110	,000
Satisfacción laboral	,146	110	,000
Factores intrínsecos	,080	110	,083
Factores extrínsecos	,100	110	,008

En la tabla 7 se presenta los valores de la prueba Kolmogorov-Smirnov de la misma que se empleó considerando la muestra no fue mayor a 50 participantes, se observó una distribución no normal ($p < 0.05$). De tal modo según los puntajes obtenidos para el contraste de hipótesis se utiliza la prueba estadística Rho de Spearman

Comprobación de hipótesis

Objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021.

Tabla 8.

Relación entre la gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil

	Correlaciones		Gestión de calidad	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,446**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre gestión de la calidad y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021.

Ho: No existe relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021.

En la tabla 8 se puede observar que existe una relación significativa moderada positiva entre las variables gestión de la calidad y satisfacción laboral. Esto se debe al Rho de Spearman de 0,446 y un nivel de sig. Bilateral (0,000), el cual es menor al p -valor tabulado de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula, lo que significa que si existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021. Es decir que a mayor gestión de calidad mayor satisfacción laboral.

Objetivo específico 1:

Establecer la relación entre el contexto de la organización y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación entre el contexto de la organización y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Ho: No existe relación entre el contexto de la organización y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Tabla 9.

Relación entre el contexto de la organización y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19

Correlaciones		Contexto de la organización	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Contexto de la organización	1,000	-,104
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,284
	N	110	110

En la tabla 9 se puede observar que existe relación muy baja negativa entre la dimensión contexto de la organización y satisfacción laboral. Esto se debe al Rho de Spearman de - 0,104 y un nivel de sig. Bilateral (0,284), el cual es mayor al p -valor tabulado de 0.0 por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que existe una correlación estadísticamente inversa entre la dimensión contexto de la organización y satisfacción laboral del personal asistencial del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19. Es decir que a menor contexto de la organización mayor satisfacción laboral.

Objetivo específico 2:

Identificar la relación entre liderazgo y satisfacción del personal asistencial del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre el liderazgo y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Ho: No existe relación entre el liderazgo y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Tabla 10.

Relación entre liderazgo y satisfacción del personal asistencial del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19

	Correlaciones		Satisfacción	
	Liderazgo		Liderazgo	Laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,379**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10 se puede observar que existe una relación significativa baja positiva entre la dimensión liderazgo y satisfacción laboral. Esto se debe al Rho de Spearman de 0,379 y un nivel de sig. Bilateral (0,000), el cual es menor al p -valor tabulado de 0.05 por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula, lo que significa que si existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión liderazgo y satisfacción laboral del personal asistencial del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021. Lo que significa que a mayor liderazgo mayor satisfacción laboral.

Objetivo específico 3:

Constatar la relación entre enfoque en los procesos y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre el enfoque en los procesos y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Ho: No existe relación entre el enfoque en los procesos y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Tabla 11.

Relación entre enfoque en los procesos y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19

	Correlaciones		Enfoque en los procesos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Enfoque en los procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,365**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 se puede observar que existe una relación significativa baja positiva entre la dimensión enfoque en los procesos y satisfacción laboral. Esto se debe al Rho de Spearman de 0,365 y un nivel de sig. Bilateral (0,000), el cual es menor al p -valor tabulado de 0.01 por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula, lo que significa que si existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión enfoque en los procesos y satisfacción laboral del personal asistencial del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021. Es decir que a mayor enfoque a los procesos mayor satisfacción laboral.

Objetivo específico 4.

Demostrar la relación entre apoyo y la satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación entre el apoyo y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Ho: No existe relación entre apoyo y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Tabla 12.

Relación entre apoyo y la satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19

	Correlaciones		Apoyo	Satisfacción Laboral
	Rho de Spearman	Apoyo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	110	110

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 12 se puede observar que existe una relación significativa baja positiva entre la dimensión apoyo y satisfacción laboral. Esto se debe al Rho de Spearman de 0,260 y un nivel de sig. Bilateral (0,000), el cual es menor al p -valor tabulado de 0.01 por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula, lo que significa que si existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión apoyo y satisfacción laboral del personal asistencial del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021. Es decir a mayor apoyo mayor satisfacción laboral.

Objetivo específico 5:

Determinar la relación entre compromiso con las personas y la satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021,

Hipótesis específica 5

Hi: Existe relación entre el compromiso con las personas y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Ho: No existe relación entre el compromiso con las personas y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Tabla 13.

Relación entre compromiso con las personas y la satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19

Correlaciones		Compromiso con las personas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Compromiso con las personas	1,000	,571*
	Coeficiente de correlación		,000
	Sig. (bilateral)		
	N	110	110

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 13 se puede observar que existe una relación significativa moderada positiva entre compromiso con las personas y satisfacción laboral. Esto se debe al Rho de Spearman de 0,571 y un nivel de sig. Bilateral (0,000), el cual es menor al p -valor tabulado de 0.05 por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula, lo que significa que existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión compromiso con las persona y satisfacción laboral del personal asistencial del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021. Es decir que a mayor compromiso de las personas, mayor satisfacción laboral.

Objetivo específico 6:

Determinar la relación entre mejora continua y la satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Hipótesis específica 6

Hi: Existe relación entre mejora continua y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Ho: No existe relación entre mejora continua y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021

Tabla 14.

Relación entre mejora continua y la satisfacción laboral del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19

	Correlaciones		Mejora Continúa	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Mejora continua	Coefficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 14 se puede observar que existe una relación significativa moderada positiva entre la dimensión mejora continua y satisfacción laboral. Esto se debe al Rho de Spearman de 0,455 y un nivel de sig. Bilateral (0,000), el cual es menor al p -valor tabulado de 0.01 por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la nula, lo que significa que si existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión mejora continua y satisfacción laboral del personal asistencial del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, durante COVID-19, periodo 2021. Es decir que a mayor mejora continua mayor satisfacción laboral

V. DISCUSIÓN

La gestión de calidad en la actualidad se ha convertido en una ventaja competitiva para todas las organizaciones, pues la misma se enfoca en conocer las necesidades y requerimientos de los clientes internos, lo cual conlleva a la satisfacción laboral siendo la percepción que el personal tiene sobre su trabajo y, que en el presente caso la satisfacción laboral del personal asistencial es un elemento necesario que se relaciona con la gestión de calidad, de ahí que el aumento de la satisfacción laboral del personal de salud optimiza la relación con el paciente y por ende coadyuva a incrementar la calidad de los cuidados prestados.

En la presente investigación se revisan los hallazgos evidenciados dentro de las respuestas a los objetivos planteados con anterioridad en la presente investigación; para ello se inicia con el objetivo general que indica determinar la relación entre la gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial de una clínica privada de Guayaquil, durante la pandemia COVID-19, en el cual se evidenció una relación significativa moderada positiva entre las variables gestión de la calidad y satisfacción laboral, demostrando como una eficiente gestión de la calidad contribuye a que el personal se sienta satisfecho laboralmente considerando los factores externos e internos, logrando el bienestar institucional y por ende servicios eficiente. Por otro lado se observa también que el personal asistencial evaluó la gestión de la calidad y satisfacción laboral coinciden con nivel medio y bajo en menor porcentaje, sin embargo en ninguna de las variables se calificó con un nivel alto. Estos resultados demuestran que la gerencia de la clínica dotó en un nivel medio con los recursos para hacer frente a las necesidades generadas por la actual emergencia sanitaria por el COVID-19 para que de esta manera el personal asistencial cuente con lo necesario para desempeñar sus funciones con la seguridad tanto física como emocional lo cual permite que se sientan satisfacción laboral, y por ende brindar a los pacientes una atención de calidad y calidez.

En los hallazgos del estudio de Alanoca (2017) se evidencio similares con un 56% de un nivel regular de gestión de la calidad, en lo que respecta a satisfacción laboral se alcanzó un 50% satisfacción observándose la existencia de relación directa alta entre la gestión de la calidad y con la satisfacción laboral con un ($Rho=0,789$) y ($p=0,000$) respectivamente. Por otro lado, los hallazgos se relacionan de forma similar con el estudio efectuado por Sánchez (2019) sobre Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de salud, en el cual se observó un nivel de satisfacción medio del personal, así como también se observó la existencia de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral altamente significativa. Asimismo, se evidencio resultados similares en el estudio efectuado por Rodríguez et al. (2017) sobre satisfacción laboral en un área sanitaria, observándose un nivel alto de satisfacción laboral considerando que los factores de la gestión de calidad que más incidieron en la misma son la relación interpersonal con los compañeros y competencia profesional; mientras que la de menor satisfacción se relación con la tensión en el trabajo. En otro estudio efectuado por Álvarez et al. (2017) se evidencia hallazgos similares respecto que el factor liderazgo un 63.11% de insatisfacción laboral, 64,90% de insatisfacción con respecto a condiciones de trabajo, los factores referentes a los salarios muestran un porcentaje más alto del 65,76% de insatisfacción, en cuanto a la relación con del talento humano enfocado a las metas de la organización y la percepción laboral presentaron un nivel medio de insatisfacción laboral.

Lo anterior se reafirma teóricamente que la gestión de calidad permite que las instituciones realicen identificación de objetivos y determinación de los procesos y recursos de manera adecuada logrando la satisfacción laboral(ISO 9001:2015, 2015). Por otro lado Ortega et al. (2017) manifiestan que la gestión de calidad permite la planificación de las actividades con el propósito que se logre facilitar la confianza adecuada del personal para desarrollar sus funciones para la satisfacción laboral. Asimismo Novillo et al. (2017) consideran que es necesario implementar estrategias que apoyen al logro de los resultados esperados lo cual requiere un enfoque permanente en el mejoramiento continuo con la participación de todos quienes forman parte de la organización. En lo que respecta a satisfacción laboral. Sánchez y García (2017) hacen una relación de manera directa con el comprensión

de los individuos en una organización y la experiencia que se forma en la percepción del colaborador, de ahí que las actitudes desarrolladas por las personas hacia su satisfacción laboral, se pueden determinar ya sea hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas

En cuanto al objetivo específico 1, el mismo que se refiere a establecer la relación entre el contexto de la organización y satisfacción del personal asistencial, se evidencia que no existe correlación. Se considera que este resultado demuestra que los indicadores que conforman el contexto de la organización como la planificación, los planes estratégicos y operativos, etc., se encuentran establecidos adecuadamente, por lo cual no han influido en la satisfacción laboral.

De lo anterior se observa resultados contrarios en el estudio efectuado por Chang et al. (2021) en el cual se evidencia una relación positiva y estadísticamente significativa de ($p=0,000$) entre el contexto de la organización y la satisfacción laboral, por lo que se consideró que es importante mejorar los aspectos del contexto de la organización para el logro de la satisfacción laboral. Asimismo, el estudio efectuado por Araya y Medina (2019) se observó una correlación estadísticamente significativa entre las dos variables de 0,636, siendo que se presenta un nivel medio de satisfacción laboral ($3,32 \pm 0,93$) y contexto o clima organizacional de ($3,45 \pm 0,83$), con lo cual se ratificó que el contexto de la organización sí influye en la satisfacción laboral. Por otro lado, en el estudio efectuado por Arboleda y Cardona (2018) los hallazgos observados fueron que el 52,2% se encuentran satisfechos laboralmente, de los cuales el 70,5% menciona que su satisfacción depende del contexto de la organización, evidenciándose que existe un mayor grado de satisfacción del personal asistencial que el personal administrativo con un ($p=0,018$). Los resultados observados en estos estudios son contrarios a los de la presente investigación debido a que por la situación de la pandemia se puso más énfasis a otros factores.

Teóricamente se reafirma con lo expresado a base a las Normas ISO 9001-2015 que por medio del contexto de la organización se hace un enfoque a factores como determinación del propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización, tomando

en consideración los valores institucionales, cultura, conocimiento y desempeño de la organización, permitiendo llegar a entender las necesidades y expectativas del personal con el fin de lograr su satisfacción en la organización.

En cuanto al objetivo específico 2, se hace referencia a identificar la relación entre liderazgo y satisfacción del personal asistencial, evidenciándose como resultado que existe una relación significativa baja positiva, los resultados demuestran que un liderazgo y compromiso eficiente de parte de la administración permitirá el logro de objetivos institucionales, conociendo que un líder debe promover trabajo en equipo, motivación y por ende coadyuva a la satisfacción laboral.

Lo anterior tiene hallazgos similares a los observados en el estudio de Haz y Fierro (2017) en el que se evidencia una asociación entre liderazgo y satisfacción laboral moderada positiva del 0,58 entre las estrategias de liderazgo transformacional y satisfacción; y, por otro lado la relación entre liderazgo transaccional y satisfacción de los empleados fue de 0,64 con lo cual se concluyó que el liderazgo con influencia positiva a la satisfacción laboral. Así también se evidencia en el estudio efectuado por Herrera (2018) una relación positiva media entre liderazgo y satisfacción laboral con un $Rho = 0,590$ y un nivel de significancia de $p < 0,001$. Por otro lado Hernández y Pérez (2021) en su estudio se observa un nivel excelente del 95% de liderazgo, y un 63% del personal se encuentran satisfechos laboralmente, siendo que el coeficiente de determinación expreso un 51,4% tiene variabilidad de satisfacción laboral que es resultado por la influencia del liderazgo.

Se fundamenta con la teoría de las Normas ISO 9001-2015 que hace referencia a establecer la unidad de propósito y la dirección, refiriéndose al logro de los objetivos de la calidad de la organización mediante una guía adecuada de los superiores, es decir a través de un liderazgo efectivo que permita lograr satisfacción laboral (ISO 9001:2015, 2015). Por otro lado, siendo que el liderazgo permite lograr que un grupo de personas aporten para el alcancen un objetivo en común, de ahí la importancia que el líder el valore el trabajo, preste atención a los

colaboradores y los motive lo cual permitirá dar cumplimiento a los objetivos de la calidad y por ende satisfacción laboral (Novillo et al., 2017).

En lo referente al objetivo específico 3, que se refiere a constatar la relación entre enfoque a los procesos y satisfacción del personal asistencial, en el cual se observó una relación significativa baja positiva. Se considera que la clínica ha establecido planes de riesgo en base a las exigencias presentadas debido a la pandemia COVID-19, con lo cual el personal desempeña sus actividades de manera adecuada en cumplimiento a los procesos, lo cual permite la toma de medidas correctivas y por ende una satisfacción laboral.

Los hallazgos anteriores son similares a los evidenciados en el estudio efectuado por (Alanoca, 2017) siendo una correlación positiva alta entre requisitos técnicos (enfoque a los procesos) y satisfacción laboral con un Rho de Spearman de 0,819 y una significancia $p=0,000$ ($p < .05$). Así mismo Díaz (2016) en su estudio menciona que se evidencia una relación significativamente muy alta de ($p=0,000$; $r = 0,951$) entre procesos administrativos y satisfacción laboral. Por otro lado Maza (2018) en su estudio sobre enfoque de procesos (indicadores: planeación, organización, dirección y control) evidencia la relación positiva alta (Rho= 0,861) entre planeación y satisfacción laboral; la relación muy positiva alta entre organización y satisfacción laboral de Rho = 0,959; relación positiva alta entre dirección y satisfacción laboral, y finalmente una relación positiva muy alta entre control y satisfacción laboral de Rho= 945.

Por lo que los resultados anteriores se reafirman con la teoría basada en las Normas ISO 9001-2015 conociendo que a través de una organización adecuada de los procesos se llega a la obtención de resultados coherentes y previsibles (ISO 9001:2015, 2015). Así también, Novillo et al., (2017) menciona que con un enfoque de procesos permite comprender, reconocer y tramitar los procesos interrelacionados de un sistema lo cual ayuda a lograr la eficiencia y eficacia en la organización lo cual coadyuva a lograr satisfacción laboral tanto en lo correspondiente a los factores intrínsecos como extrínsecos.

En lo que respecta al objetivo específico 4, que indica demostrar la relación entre apoyo y la satisfacción del personal asistencial, se evidencio que existe una relación significativa baja positiva en el personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil, se considera que este resultado manifiesta que la administración de la clínica de cierta manera se ha involucrado en la gestión de la calidad, esto en lo referente al abastecimiento de insumos, equipos de protección para el personal, y la adecuación de la infraestructura para hacer frente a la actual situación de la pandemia, sin embargo algunos factores no han llegado a cubrirse de manera óptima.

Así se puede observar resultados similares al estudio efectuado por Nolasco (2020) nivel bajo de satisfacción laboral del 2,11% debido a la falta de apoyo de sus superiores, por lo que las políticas no son claras y menos aún existen procedimientos que permitan un adecuado desarrollo de actividades, siendo que existe una relación muy baja positiva entre apoyo y satisfacción laboral encontrados con un rango de 0,118. Así mismo se evidencia hallazgos similares en el estudio de Zelada (2018) en el cual se demostró una relación positiva alta entre gestión del talento humano y satisfacción laboral de Rho 0,817, con lo cual se ratifica que a mayor problema en el talento humano mayor aumento del índice e satisfacción laboral. Así también en el estudio efectuado por Herrera (2018) se evidencia una relación moderada positiva de (Rho-0 0,511) entre infraestructura y material con la satisfacción laboral, siendo que dichos indicadores forman parte de la dimensión apoyo.

Lo anterior es sustentado teóricamente por las ISO 9001:2015 (2015) que hace mención al compromiso que debe existir en la alta gerencia con un sistema de gestión de la calidad que permita la dotación de los recursos necesarios para el logro de objetivos. Lo cual coincide con la teoría de Novillo et al., (2017) que hace referencia al involucramiento de la gerencia hacia la gestión de la calidad lo cual permite proveer de los recursos necesarios.

Se hace referencia al objetivo específico 5, que indica determinar la relación entre compromiso con las personas y la satisfacción laboral del personal asistencial, observándose que existe una relación significativa moderada positiva

entre las variables de estudio, como se observa esta dimensión es la que tiene mayor relación con la satisfacción laboral, lo cual se debe a la importancia que se ha dado a la labor del personal asistencial en la actual situación de emergencia sanitaria por el COVID -19, por lo cual la importancia de capacitar al personal asistencial lo cual permite el cumplimiento de protocolos de atención, contribuyendo a que el personal se sienta comprometido con sus actividades.

De lo anterior se observa hallazgos similares en el estudio efectuado por García et al. (2016) en el cual se evidencio la existencia de correlación estadísticamente baja positiva, en la cual se tuvo en consideración los componentes como: cumplimiento de protocolos de atención, motivación, trabajo en equipo, capacitación, comunicación efectiva con un $r=0,498$; $p=0.000$. Asimismo, en el estudio efectuado por Villafuerte (2018) en el cual se evidencia un resultado de una relación moderada positiva entre comunicación y satisfacción laboral de $Rho = 0,671$, considerando que el indicador comunicación es parte de la dimensión compromiso con las personas, por lo cual es importante determinar los niveles de comunicación que se presenten entre los integrante de una organización.

Lo mencionado en los resultados de los estudios se fundamente teóricamente con lo que se manifiesta en las ISO 9001:2015 (2015), sobre la importancia de involucrar de manera activa a todo el personal de una organización, mediante el reconocimiento, empoderamiento y la mejora de competencias lo cual facilitara que el personal se comprometa con el logro de los objetivos.

En lo referente al objetivo específico 6, que indica determinar la relación entre mejora continua y la satisfacción laboral del personal asistencial, evidenciándose que existe una relación significativa moderada positiva. Este resultado demuestra que se ha hecho énfasis en dotar de equipos de bioseguridad y demás recursos, tales como mecanismo de atención, acciones correctivas y herramientas de mejora para el desarrollo de las actividades del personal asistencial se verá reflejado en un nivel medio de satisfacción laboral.

Respecto a la dimensión mejora continua y su relación con la satisfacción laboral se observa resultados similares en el trabajo de investigación efectuado por Herrera (2018) con un nivel de significancia de 0,01 con un $p=0,000$ presentándose una correlación del 0,841 siendo muy significativa, con lo cual se demostró que existe una relación entre satisfacción laboral y mejora continua, pues el personal considera que la mejora continua favorece al desarrollo de sus actividades diarias. En otro estudio efectuado por Encalada (2016) en el cual se evidencia una correlación directa de nivel moderado entre acciones correctivas y satisfacción laboral de $Rho = 0,521$, considerando que se enfoca a la mejora de la productividad de la organización, por lo que se considera que implementar acciones correctivas mejorara los procesos y por ende un desempeño adecuado de las actividades coadyuvando a la satisfacción laboral.

De lo anterior, se fundamenta teóricamente con las ISO 9001:2015 (2015) que hace referencia a la mejora continua es esencial para la organización para mantener los niveles de desempeño y este en la capacidad de reaccionar a los cambios en sus condiciones internas y externa con el propósito de crear oportunidades para el desarrollo de actividades en pro de lograr los objetivos institucionales y por ende la satisfacción laboral.

Como conclusión general respecto a los resultados de la presente investigación es necesario mencionar las limitaciones de la misma, entre las cuales se tiene como limitación que debido a que se realizó al personal asistencial en general, no se pudo realizar de manera específica al personal médico asistencial y personal de enfermería, lo cual es necesario debido a que requieren cubrir diferentes expectativas dentro de la gestión de la calidad considerando sus actividades y responsabilidades permitiendo una satisfacción laboral plena. Por otra parte, los resultados tienen implicancia practica debido a que los mismos permitirán a la gerencia de la clínica objeto de estudio, como referencia para implementar las medidas correctivas necesarias para lograr la mejora de la gestión de la calidad y por la tanto la satisfacción del personal de la misma, considerando que ello se verá reflejado en la calidad del servicio a los usuarios de la casa de salud.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones de la presenta investigación son:

1. Se concluye que existe una relación significativa moderada positiva entre las variables gestión de la calidad y satisfacción laboral. De manera general se observa que un nivel medio tanto en la gestión de calidad como en la satisfacción labora del personal asistencial.
2. Existe una relación muy baja positiva entre la dimensión contexto de la organización y satisfacción laboral del personal asistencial evaluado.
3. Existe una relación significativa baja positiva entre la dimensión liderazgo y satisfacción laboral del personal asistencial evaluado.
4. Existe una relación significativa baja positiva entre la dimensión enfoque en los procesos y satisfacción laboral del personal asistencial evaluado.
5. Existe una relación significativa baja da positiva entre la dimensión apoyo y satisfacción laboral del personal asistencial evaluado
6. Existe una relación significativa moderada positiva entre la dimensión compromiso de las personas y satisfacción laboral del personal asistencial evaluado.
7. Se concluye que existe una relación significativa moderada positiva entre la dimensión mejora continua y satisfacción laboral del personal asistencial evaluado.

VII. RECOMENDACIONES

Se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda de forma general a la Gerencia, se establezcan indicadores de gestión de calidad que impacten de manera positiva en la satisfacción laboral del personal asistencial de una clínica privada de Guayaquil, para alcanzar un nivel alto.
2. Se recomienda a la Gerencia, incluir en el sistema informático para el monitoreo de la dimensión contexto de la organización en el cual se encuentran los indicadores referentes a una planificación adecuada, un plan de trabajo anual, planes estratégicos y operativos considerando la actual pandemia COVID-19, sin olvidar de enfocarse en la misión y visión de la clínica.
3. En cuanto a la dimensión liderazgo, se recomienda a la Gerencia de la institución de salud, la necesidad de mejorar el estilo de liderazgo convirtiéndose en un motivar, determinando de manera adecuada los roles y responsabilidades permitiendo de esta manera general un compromiso de todo el personal que labora en la institución objeto de estudio, contribuyendo de esta manera a mejorar el nivel de satisfacción laboral.
4. En lo que se refiere al enfoque de procesos, se recomienda a la Gerencia y al personal asistencial se establezca un plan de riesgo y el mismo sea actualizado de manera frecuente lo cual permita una adecuada organización de actividades, mejorando el nivel de satisfacción laboral del personal
5. Respecto a la dimensión apoyo se recomienda a la Gerencia de la clínica, realizar un mantenimiento de la infraestructura, en los equipos, materiales e instrumentales, y en el abastecimiento de insumos médicos para cubrir de manera adecuada los requerimientos de la clínica fortaleciendo de esta

manera la dimensión apoyo para el desarrollo oportuno de las actividades y generando bienestar laboral y por ende a los pacientes.

6. En lo que respecta a la dimensión compromiso de las personas, se recomienda al personal asistencial fortalecer dicha dimensión a través de capacitaciones y generando un trabajo en equipo, siendo que la misma tiene una relación mayor que las demás estudiadas.

7. Finalmente, lo referente a la dimensión mejora continua, se recomienda tanto a la gerencia y al personal asistencial de la clínica objeto del presente estudio implementar acciones correctivas y herramientas de mejoramiento de esta manera poder cubrir las necesidades que se presenten.

REFERENCIAS

- Abusleme, M., & Molina, S. (2016). Estilos de liderazgo y satisfaccion laboral en trabajadores de establecimientos de atencion primaria en salud de la comuna de Chillan Chile. *RAN*, 2(1), 41-56. <https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/view/3021>
- Alanoca, R. (2017). *Gestion de la calidad y satisfaccion laboral del personal de servicios de salud del Hospital Maria Auxiliadora*. Peru: Univeridad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22405>.
- Alvarez, L., De Miguel, M., Noda, M., Alvarez, L., & Galceran, G. (2016). Revista Cubana de Salud publica. *Diagnostico de las satisfacion laboral en un entidad asistencial hospitalaria*, 42(3), 407-417 <https://www.scielo.org/pdf/rcsp/2016.v42n3/407-417/es>
- Alvarez, L., Lopez, L., & Silva, N. (2019). Satisfaccion laboral en una organizacion human care de Bahi de Guayaquil. *PODIUM*(35), 87-96. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322>.
- Araya, M., & Medina, A. (2019). Satisfaccion laboral y clima organizacional en funcionarios de atencion primaria de salud en una comuna en Chile. *Revista Medica de Risaralda*, 25(2) <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311>
- Arboleda, G., & Cardona, J. (2018). Perepcion de la satisfaccion con la labor que desempeña y fatores de morivacion del personal de las instituciones prestadorea de servicios de salud. *Revista Gerencia y Politicas de Salud*, 17(35), 1657-7027 <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/24410>.
- Armitage P, B. G. (1992). *Statistical Methods in Medical Research. 4th BSLE*. (e. 1992., Ed.) Obtenido de 53. Armitage P, Berry G, JNS. M. Statistical Methods in Medical Research. 4th BSLE, editor 1992. .
- Ayala, A., & Lescano, J. (2019). *Determiantes de la satisfaccion laboral en el Ecuador*. Quito: Escuela Politecnica Nacional.
- Bendezu, K. (2020). Gestion del talento humano y satisfaccion laboral de los trabajadores de una insitucion privada. *Investigacion Valdizana*, 14(1), 22-28. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586062237004/html/>

- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Teorias, modelos y Sistemas de Gestion de Calidad. *Espacios*, 39(50), 14-23
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Chiang, M., Hidalgo, J., & Gomez, N. (2021). Efecto de la satisfaccion laboral y la confianza obre el ima organizacional. *Retos*, 11(22), 390-629.
<https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/22.2021.10>
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.
- Cuesta, A. (2020). Evaluacion de la satisfaccion laboral. *Retos de a direccion*, 14(2), 327-353.
- De Bortoli, S., Munar, E., Umpierrez, A., & Peduzzi, M. (2020). La situacion de enfermeria en el mundo y en la Region de las Americas en tiempos de la pnademia COVID.19. *Rev. Panam Salud Publica*, 44, 1-2.
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/52081>
- De Miguel, R. (2010). *Fundamneo de ka comunicaicon humana* (Primera ed.). España: Editorial Club Univeritario.
- Diaz, L. (2016). *Percepcion de la gestion administrativa y el nivel de saltifaccio labral de los trabajadores de la municipalida Provincial de Huaraz, 2014*. Peru: Universidad Mayor de San Marcos.
- Echeverria, M., & Francisco, J. (2017). Calidad del cuidado enfermero en un centro quirurgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. *Enfermeria Investiga*, 2(4) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233761>.
- Encalada, R. (2016). *Satisfaccion laboral y productividad de los trabajadores del servicio de nitricion del Hospital Alberto Sabagol , Peru 2016*. Peru: Universidad Cesar Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7089/Encalada_MRS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfaccion de los usuarios y la calidad de atencion qe se brinda en las unidades operativas de atencion primaria de salud. *Espacios*, 39(32), 22-44.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Ganga, F., Alarcon, N., & Pedraja, L. (2019). Medicion de la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso Juzgado de Garantia de la ciudad de Puerto Montt. *Ingeniare*, 27(4), 668-681

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668

- García , Y., Martínez, M., & Rivera, M. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas. *Universidad de Veracruz*, 26-39 <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>.
- García, F., Alfaro, A., Hernández, A., & Molina, M. (2015). Diseño de cuestionario para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina de familia*, 1(5), 232-236 <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- Gestionrh. (2018). *Satisfacción laboral mundial*. Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>
- González, L. (2007). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid: Díaz de Santos.
- Haro, J., Haro, J., Macías, M., López, B., Ayala, M., & Gutiérrez, A. (2018). Sistema de gestión de la calidad en el servicio de atención. *Polo del Conocimiento*, 3(11), 210-233. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/790/pdf>
- Haz, I., & Fierro, I. (2017). Liderazgo y satisfacción laboral: Un análisis de estudio previos. *PODIUM*, 29-40 <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/75>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (Junio de 2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Hernández, W., & Pérez, m. (2021). Influencia del liderazgo directivo en la satisfacción. *INNOVA*, 6(2) <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1684>.
- Herrera, G. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad de Huara*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870?show=full>.

- Hohn DC. (2016). Health care reform and its implications for the academic cancer center. *Natj Compr Canc Netw*, 10, 130-132
https://www.ncbi.nlm.nih.gov/search/journals/101162515/?utm_source=research-news&utm_medium=referral.
- ISO 9001:2015. (2015). *Sistema de gestion de la calidad- fundamentos y voca* (Cuarta ed.). Ginebra: Grupo Spanish Translation Task Force.
- Izaguirre, M., & Tafur, R. (2016). *Como hacer un proyecto de investigacion* (Segunda ed.). Bogota: Alfaomega.
- Konopaske, R., Ivancevich, J., & Matteson, M. (2018). *Organizational Behavior and Management* (Onceava ed.). New York: McGraw Hill.
- Léon, C. (2019). *Direccion Nacional de Calidad de los Servicios de Salud*. Recuperado el 8 de Octubre de 2021, de <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivacion y satisfaccion laboral del personal de una organizacion de salud del sector privado. *Horizonte Medico*, 17(4), 42-52
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_abstract.
- Maza, L. (2018). *Gestion administrativa y satsosfaccion laboral en los trabajadores de la oficina de Administracion del SENACE*. Peru: Univesidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20362/Maza_GLC.pdf?sequence=1
- Montes, F. (9 de Marzo de 2016). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Recuperado el 22 de Octubre de 2021, de <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Nolasco, D. (2020). *La evaluacion del desempeñp y su relacion con la satisfacion laboral del area administrativa en EMASEO*. QUITO: Universida Andina Simon Bolivar
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7316/1/T3190-MDTH-Nolasco-La%20evaluacion.pdf>.
- Novillo, E., Parra, E., Ramon, D., & Lopez, M. (2017). *Gestion de la calidad: Un enfoque práctico* (Primera ed.). (U. d. Guayaquil, Ed.) Ecuador: Compás.

- Observatoriorh. (2 de Junio de 2020). *Satisfaccion laboral de los empleados mejora desde el confinamiento*. Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-el-confinamiento.html>
- OMS. (2018). *Políticas estrategias para fomentar la calidad del servicio*. Recuperado el 9 de Octubre de 2021, de <https://www.who.com>
- OPS. (18 de Abril de 2020). *Requerimientos para uso de equipos de proteccion personal (EPP) para el nuevo coronavirus en establecimientos de salud*. Recuperado el 10 de Octubre de 2021, de <https://www.paho.org/es/file/59299/download?token-WMOZG2vK>
- Ortega, J., Rodriguez, J., & Hernandez, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista academia & Derecho*, 8(14), 155-176.
- Ortega, L., Almenza, K., & Cardenas, N. (2017). Gestion de la calidad desde la ISO 9001: Analisis Teorico de casos. *Cultura, Educacion y Sociedad*, 8(1), 43-50.
- Parra, R., Guerrero, M., & Arce, M. (2018). la satisfaccion laboral y su efecto en la satisfaccion del cliente un analisis teorico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 157-162. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>
- Peraza, C. (Mayo de 2020). Salud laboral frente a la pandemia del COVID-19 en Ecuador. *Medisur*, 18(3), 507-512 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2020000300507.
- Pérez, M., González, P., Castañón, I., & Morales, K. (2017). Satisfaccion laboral del personal de enfermeria en una institucion de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermeria y Salud*, 1(1), 23-29 https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_la_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_T%C3%A9cnicas_de_la_Enfermeria_y_Salud_V1_N1_4.pdf.
- Rivera, Y. (2018). *Deteminantes de la satisfaccion laboral en el sector salud perunao*. Peru: Universidad del pacifico <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2268?show=full>.
- Rodriguez, A., Gómez, P., & Del Valle, R. (2017). Estudio de la satisfaccion laboral en los equipos de atencion primaria en un area sanitaria de Asturias.

- Enfermeria Global*, 47, 369-384.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412017000300369
- Romani, S., Ferrer, M., & Zuta, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfaccion laboral en profesonales de Enfermeria del Hospital de Ventanilla. *Investigacion Valdizana*, 12(3), 165-170
<https://www.redalyc.org/journal/5860/586062189006/html/>.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfaccion laboral en la gestion administrativa. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 4(2), 1510-1524.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>
- Salazar, P. (2018). *Relacion entre satisfaccion laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad publica ecuatorian*. Quito: Universidad Andina Simon Bolivar
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>.
- Sanchez, M., & Garcia, M. (2017). Satisfaccion laboral en los entornos de trabajo. Una exploracion cualitativa para su estudi. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-168
<https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/11471>.
- Shamsuzzoha, B., Leatherman, S., Mensah, N., Neilson, M., & Kelley, E. (2018). *Mejorar la calidad de la atencion de salud en todo el sistema sanitario*. OMS, Politica y Gestion Sanitarias, Ginebra.
- Silvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Los 7 principios de gestion de calidad en ISO 9001. *3CIENCIAS Empresa*, 10-18.
<https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/572>
- Urriago, P. (2018). *Satisfaccopn laboral del personal medio y su relacion con la satisfaccion del uusuario respecto a la calidad de atencion*. Colombia: Universidad CES
<https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4197/Satisfacci%F3n%20Laboral%20Personal%20del%20M%E9dico.pdf;jsessionid=C3221EC691E68D70A835576D7C614D2A?sequence=2>
- Villafuerte, M. (2018). *Cultura organizacional y satisfaccion laboral en la red 22 ugel 04 UMAS 2016*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14915>

Zeithaml, V., Bitner, M., & Berry, L. (2015). *Marketing de servicios* (Quinta ed.). Mexico: Mcgraw Hill.

Zelada, E. (2018). *La gestion del talento humano y la satisfaccienn laboral en los ocentes de la Universidad Tecnologica del Peru, 2017*. Peru: Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17305>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO						
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD						
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ASISTENCIAL						
<p>Hola, soy Litha Paola Gallo Castillo, de una clínica privada de Guayaquil, y pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: Gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante COVID19, es por ello que te agradezco los 30 minutos que le va a llevar completar la siguiente encuesta que tiene tres partes: La primera es recabar datos personales sobre usted. La segunda trata sobre preguntas sobre la Gestión de la calidad</p> <p>A continuación, encontrará enunciados en relación a lo explicado. Se pide su colaboración respondiendo como sienta, es decir, la que más crea que se ajusta a su respuesta. No existen preguntas buenas ni malas. Lo que interesa es su opinión sobre los temas mencionados. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y no deje casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de tus datos como el anonimato en el estudio.</p>						
I. Datos personales						
<ul style="list-style-type: none"> • Edad: _____ • Sexo: Masculino: _____ Femenino: _____ • Profesión: _____ 						
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA CLINICA PRIVADA DE GUAYAQUIL						
No.	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA				
	DIMENSIÓN: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
		Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	Bastante en de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Considera usted que el director médico realiza una adecuada planificación para la atención de los usuarios?					
2	¿Respecto al responsable de la clínica qué opina de la participación en la elaboración oportuna del plan de trabajo anual?					
3	¿En la clínica se elabora planes estratégicos y operativos adecuados?					
4	¿El personal conoce la Misión, Visión y los valores de la clínica?					
5	¿La clínica desarrolla niveles de mayor competitividad y se encamina a construir servicio de excelencia?					
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO					
6	¿El director médico demuestra liderazgo y compromiso en ?la clínica					
7	¿Siente usted que su trabajo es valorado por su jefe?					
8	¿El líder escucha, es justo y brinda el apoyo necesario?					
9	¿El líder de la clínica implementa acciones que te permitan mantenerte incentivado y motivado?					
10	¿Los miembros del equipo cumplen con roles, y responsabilidades asignadas en el área de acción?					
	DIMENSIÓN: ENFOQUE A PROCESO					

11	¿La clínica cuenta con procesos y protocolos escritos (consentimiento informado, transferencia de información, entre otros)?					
12	Que tan de acuerdo respecto al plan con enfoque de gestión de riesgo socializado para evitar daños a la integridad física del personal por violencia o agresividad de usuarios?					
13	¿De la clínica qué le parece el proceso de auditoría interna de calidad y registro clínico?					
14	¿La clínica cuenta con el proceso y protocolo escrito de control de infecciones?					
15	¿Se realiza reuniones trimestrales para evaluar el cumplimiento de indicadores?					
16	¿La clínica evalúa el cumplimiento de los indicadores y/o metas establecidos en la planeación?					
	DIMENSIÓN: APOYO					
17	¿La clínica cuenta con el talento humano necesario para la atención?					
18	¿Las áreas de trabajo se encuentran señalizadas según el tipo de atención que se brinda?					
19	¿Existe un plan de mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura y equipos biomédicos?					
20	¿Considera usted, que el área cuenta con las medidas mínimas vigentes necesaria permitidas para la atención?					
21	¿La clínica cuenta con equipos, materiales e instrumental disponible necesarios para la atención?					
22	¿Considera usted que la clínica cuenta con los insumos suficientes (medicamentos/insumos) para procesos programados y de emergencia?					
	DIMENSIÓN: COMPROMISO DE LAS PERSONAS					
23	Existe en la clínica un ambiente de trabajo sano y seguro?					
24	¿Existe en la clínica trabajo en equipo?					
25	¿Existe en la clínica un plan de capacitación continua para reforzar el conocimiento, las habilidades y destrezas del personal?					
26	¿En la clínica existe una comunicación horizontal?					
27	¿El equipo sigue los protocolos de atención, guías de práctica clínicas para la valoración de cada cliente?					
	DIMENSIÓN: MEJORA CONTÍNUA					
28	¿Qué le parece el equipo conformado de mejoramiento continuo en el área?					
29	¿La clínica cuenta con un mecanismo para atender las quejas o reclamo de los pacientes?					
30	¿Se realiza acciones correctivas por cada inconformidad o queja del paciente?					
31	¿Existe una herramienta para realizar mejoramiento continuo en la clínica?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 1

FICHA TÉCNICA NOMBRE :	Cuestionario sobre Gestión de Calidad
2. AUTOR POR:	Norma ISO 9001-2015
3. ADAPTADO POR:	Gallo Castillo, Litha Paola
4. FECHA :	2021
5. OBJETIVO:	Determinar de manera individual el nivel de gestión de calidad en las dimensiones, Contexto de la organización, Liderazgo, Enfoque a proceso, Apoyo, Compromisos de las personas y Mejora continua al personal de salud en una Clínica privada de Guayaquil
6. APLICACIÓN:	Se aplicará al personal asistencial de la clínica privada de Guayaquil, 2021
7. ADMINISTRACIÓN :	Individual
8. DURACIÓN :	20 minutos aproximadamente
9. TIPO DE ÍTEMS :	Enunciados
10. N° DE ÍTEMS	31
11. DISTRIBUCIÓN :	Dimensiones: Contexto de la organización (5 ítems: 1,2,3, 4 y 5), Liderazgo (5 ítems: 6,7,8,9 y 10,), Enfoque al proceso (6 ítems:11, 12, 13, 14, 15 y 16), Apoyo (6 ítems: 17, 18, 19, 20, 21 y 22), Compromiso de las personas (5 ítems: 23, 24, 25, 26, y 27) y mejora (4 ítems: 28, 29, 30 y31)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ASISTENCIAL

CUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL

CARACTERISTICAS LABORALES:

Profesión:

Medico () Enfermera () Personal Auxiliar en salud () Servicios generales ()

Antigüedad:

Menor a 1 año () de a 1 a 2 años () de 2 a 5 años () de 5 a 10 años () más de 10 años ()

Tipo de contratación:

Contrato ocasional () Nombramiento provisional () Nombramiento definitivo () Otro ()

No.	ÍTEMS	Insatisfecho			Satisfecho		
		Completamente	Bastante	Un poco	Un poco	Bastante	Completamente
1	¿Usted está acorde con las condiciones físicas del trabajo?						
2	¿Tiene libertad para elegir su propio método de trabajo?						
3	¿Con sus compañeros de trabajo como se siente?						
4	¿Respecto al reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho, como se siente?						
5	¿Cómo es la relación con su superior inmediato?						
6	¿Cómo se siente sobre la responsabilidad que se le ha asignado?						
7	¿Cómo se siente con el salario recibido?						
8	¿Usted tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades?						
9	¿Cuál es su percepción de la relación entre dirección y colaboradores de la clínica?						
10	¿Qué tal, tus posibilidades de promoción o ascenso ?						
11	¿El modo en que la clínica está gestionada como la calificarías?						
12	¿La atención que se presta a las sugerencias que haces como la consideras?						
13	¿Cómo es su apreciación respecto a su horario de trabajo?						
14	¿La variedad de tareas que realiza en su trabajo como la considera?						
15	¿La estabilidad en el empleo le brinda tranquilidad?						

FICHA TÉCNICA

1. FICHA TÉCNICA NOMBRE :	Cuestionario sobre Satisfacción Laboral
2. AUTOR :	War, Cook and Wall, 1979
3. ADAPTADO POR:	Gallo Castillo, Litha Paola
4. FECHA :	2021
5. OBJETIVO :	Determinar de manera individual el nivel de satisfacción del personal asistencial de una clínica privada de Guayaquil
6. APLICACIÓN :	Se aplicará al personal asistencial de la clínica privada de Guayaquil, 2021
7. ADMINISTRACIÓN :	Individual
8. DURACIÓN :	20 minutos aproximadamente
9. TIPO DE ÍTEMS :	Enunciados
10. N° DE ÍTEMS :	15
11. DISTRIBUCIÓN :	Dimensiones: Intrínseca (Ítems: 4,12,6,10,2,8,14) y Extrínseca (Ítems:13.7.1.3.5.9.11.15)

Anexo 2. Validación expertos



FICHA DE EXPERTO (1)

Gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante COVID-19

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			82		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			80		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			84		

4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			86		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			89		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			85		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			80		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			82		
9. Metodología	La estrategia responde a la																			85		

	elaboración de la investigación																															
--	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, noviembre del 2021.

Evaluación numérica : 84 PUNTOS
Evaluación cualitativa : Excelente



Firmado electrónicamente por:
**MIGUEL ANGEL
VELASCO CHERE**

Mgr.: Miguel Angel Velasco Chere
 CI: 092739237-3
 Teléfono:0981686641
 E-mail: anyelin3118@hotmail.com

FICHA DE EXPERTO (1)

Gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante COVID-19

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			82		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			84		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			86		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			89		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			85		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																80					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			82		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			85		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, noviembre del 2021.

Evaluación numérica : 84 PUNTOS
Evaluación cualitativa : Excelente



Firmado electrónicamente por:
**MIGUEL ANGEL
VELASCO CHERE**

Mgtr.: Miguel Angel Velasco Chere
CI: 092739237-3
Teléfono: 0981686641
E-mail: anyelin3118@hotmail.com



FICHA DE EXPERTO (2)

Gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante COVID-19

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	84				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		87			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		81			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	80				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		82			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		80			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																		82			
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		80			
9. Metodología	La estrategia responde a la																		80			

	elaboración de la investigación																																					
--	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, noviembre del 2021.

Evaluación numérica : 81 PUNTOS

Evaluación cualitativa : Excelente



firmado electrónicamente por:

**MARIA
FERNANDA
YUNDA BAYAS**

Mgtr.: María Fernanda Yunda Bayas

Ci: 020158278-0

Teléfono:098168661

E-mail: dmafery@hotmail.com

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, noviembre del 2021.

Evaluación numérica : 81 PUNTOS

Evaluación cualitativa : Excelente



firmado electrónicamente por:

**MARIA
FERNANDA
YUNDA BAYAS**

Mgtr.: María Fernanda Yunda Bayas

Ci: 020158278-0

Teléfono:098168661

E-mail: dmafery@hotmail.com

FICHA DE EXPERTO (3)

Gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante COVID-19

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				92	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				94	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				93	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				96	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																				97	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95	
9. Metodología	La estrategia responde a la																				97	

	elaboración de la investigación																																	
--	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, noviembre del 2021.

Evaluación numérica : 95 PUNTOS
Evaluación cualitativa : Excelente



Mgtr.: Gabriel Jacinto Merelo Ramos
Ci: 091624354-6
Teléfono:0980728035
E-mail: gabrielmerelr@hotmail.com

Anexo 3. Proceso de confiabilidad

Tabla 1

Coeficiente de confiabilidad de la escala de Gestión de la calidad

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	α
Contexto de la organización	5	110	6.75	1.164	.873
Liderazgo	5	110	5.75	1.070	.873
Enfoque de procesos	6	110	6.65	1.040	.873
Apoyo	6	110	6.65	0.933	.873
Compromiso con las personas	5	110	5.75	0.851	.873
Mejora continua	4	110	5.10	1.334	.873

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; α Alfa de Cronbach

En la tabla 1. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de la Escala de Gestión de la calidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una población de 110 personas (personal asistencial), cuyos valores evidencia alta confiabilidad, en todas sus dimensiones con el ($\alpha = .873$), lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

Tabla 2

Coeficiente de confiabilidad de la escala de Satisfacción laboral

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	α
Factores intrínsecos	7	110	10.25	2.074	.857
Factores extrínsecos	8	110	14.00	4.026	.857

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; α Alfa de Cronbach

En la tabla 1. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de la Escala de Satisfacción Laboral mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una población de 110 personas (personal asistencial), cuyos valores evidencia alta confiabilidad, en todas sus dimensiones (Factores intrínsecos y Factores extrínsecos) con el ($\alpha = .857$), lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

Anexo 4. Matriz de Operacionalización

TÍTULO: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE GUAYAQUIL DURANTE COVID19

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de calidad	Conjunto de actividades por medio de las cuales la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos que se requieren para el logro de los resultados deseados, por lo que se basa en los requisitos de satisfacción y la mejora continua (ISO 9001:2015, 2015)	Desde el punto de vista operacional, un indicador de gestión debe ser entendido como una expresión matemática precisa que define una o varias características de un proceso. Mediante el cuestionario compuesto por 31 ítems estructurados en función de las dimensiones: Contexto de la organización, Liderazgo, Enfoque por procesos, Apoyo, Compromisos de las personas y Mejora Continua.	Contexto de la organización	<ul style="list-style-type: none"> ● Planificación adecuada. ● Plan de trabajo anual. ● Planes estratégicos y operativos. ● Misión, Visión y valores ● Competitividad 	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (5) Bastante en Desacuerdo (4) Ni en desacuerdo ni en acuerdo (3) Bastante de acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1)
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ● Liderazgo y compromiso ● Valor trabajo ● Escucha ● Motivación ● Roles y responsabilidad 	
			Enfoque a procesos	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de riesgo ● Organización adecuada ● Auditoría interna ● Proceso control de infecciones ● Reuniones para organización de actividades ● Evaluación de indicadores y/o metas 	
			Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> ● Talento humano ● Señalización ● Mantenimiento ● Infraestructura ● Equipos, materiales e instrumentales disponibles para la atención ● Abastecimiento de insumos 	
			Compromisos de las personas	<ul style="list-style-type: none"> ● Motivación ● Trabajo en equipo ● Capacitación ● Comunicación efectiva ● Cumplimiento de protocolos de atención 	
			Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> ● Equipo de mejora ● Mecanismo de atención para quejas y/o reclamos ● Acciones correctivas ● Herramienta de mejoramiento 	
Satisfacción del personal asistencial	Se relaciona de manera directa con el comprensión de los individuos en una organización y la experiencia que se forma en la percepción del colaborador, de ahí que las actitudes desarrolladas por la personas hacia su situación laboral, se pueden determinar ya sea hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas (Sanchez y Garcia, 2017).	Es la percepción que se tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos y de esta forma permite conocer al empleador si realmente se está asegurando las necesidades del personal. En cuanto a la variable satisfacción, en el cual se han identificado y adaptado dos dimensiones y diez ítems en general para medir la satisfacción del personal asistencial. Teniendo como dimensiones los factores intrínsecos y los factores extrínsecos	Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> ● El reconocimiento obtenido por el trabajo ● Responsabilidad laboral ● Promoción ● Aspectos relativos al contenido de la tarea 	Satisfecho Completamente (3) Bastante (2) Un poco (1) Insatisfecho Completamente (6) Bastante (5) Un poco (4)
			Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> ● Logro ● Salarios ● Las condiciones físicas del trabajo ● Relaciones interpersonales ● Políticas ● Seguridad 	

Anexo 5. Autorización de aplicación de los instrumentos



JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL HOSPITAL LUIS VERNAZA

Guayaquil, 04 noviembre 2021.

Para:

Md. Litha Paola Gallo Castillo

De mis consideraciones:

Atendiendo a su solicitud, yo Dr. Daniel Gerardo Tettamanti Miranda, con cédula de identidad # 0905930392, en calidad de jefe del Departamento de Investigación, procedo a indicarle: que de mi parte, usted tiene la autorización y cuenta con el apoyo del Servicio; para poder realizar su trabajo de tesis: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE GUAYAQUIL DURANTE COVID19".

Por favor, sírvase indicar este particular a jefatura de la clínica

Sin otra novedad.

N. Junta de Beneficencia de Guayaquil
HOSPITAL LUIS VERNAZA

Dr. Daniel Tettamanti Miranda
JEFE DEL DPTO. DE INVESTIGACIÓN
REG. MSP: L. 1... F. 35... No-26 RES PROF. 4618

Dr. Daniel Gerardo Tettamanti Miranda
Jefe del Departamento de Investigación

Anexo 6. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Guayaquil, 04 de noviembre 2021

Dr. Daniel Gerardo Tettamanti Miranda
Jefe del Departamento de Investigación

Yo, **Litha Paola Gallo Castillo**, con cedula de identidad **0930792163**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Piura, estoy desarrollando una investigación denominada; **“GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE GUAYAQUIL DURANTE COVID19”**, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial de una clínica privada de Guayaquil,.

Por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación y a la vez queda evidencia de haber informado sobre la investigación realizada; es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardara confiabilidad de la información brindada.



Firmado electrónicamente por:
**LITHA PAOLA
GALLO**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Guayaquil 04, de noviembre 2021

RESOLUCION:

Aceptada

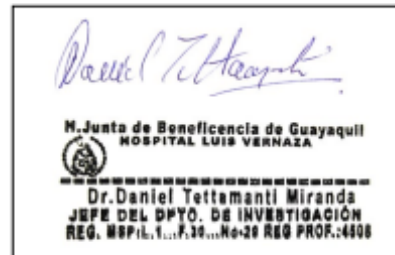
Jefe del Departamento de Investigación

No Aceptada

Aceptación condicional

Revisar observaciones

Observaciones



VARIABLE SATISFACCION LABORAL															
PERSONAL ASISTENCIAL	PREGUNTAS: TEMES														
	INTRINSECAS							EXTRINSECAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
4	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1
5	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
6	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
7	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1
8	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2
9	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2	
10	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	
11	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	
12	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	
13	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	
14	2	3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	
15	2	3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	
16	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2
17	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
18	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1
19	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	1
20	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	1
21	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	1
22	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1
23	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
24	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2
25	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2
26	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2
27	3	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3
28	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	2	3	2
29	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	4	2	3
30	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3
31	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3
32	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3
33	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3
34	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3
35	3	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3
36	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	2	3	1	3
37	1	2	2	2	3	3	1	1	1	2	3	2	1	1	3
38	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2
39	1	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	2
40	1	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	2
41	1	2	2	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	2
42	1	2	2	1	1	1	3	3	3	1	3	2	3	3	2
43	1	2	2	1	1	1	3	2	3	1	3	2	3	3	1
44	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1
45	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1
46	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1
47	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1
48	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1
49	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	2	2	1
50	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	2	2	2
51	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2
52	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2
53	2	3	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	4	2	2
54	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	4	4	2	2
55	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
56	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
57	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1
58	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	1
59	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	1
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
61	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
62	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3
63	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3
64	3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3
65	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3
66	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3
67	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2
68	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
69	3	1	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3
70	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3
71	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2
72	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
73	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
74	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
75	1	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
76	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
77	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
79	2	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
80	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3
83	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3
84	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	1	2	3
85	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	1	2	3
86	2	1	2	1	2	1	3	3	3	1	1	3	4	2	3
87	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	1	3	4	3	3
88	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	1	3	4	3	3
89	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	4	4	3
90	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	4	4	4
91	3	2	2	2	2	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4
92	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4
93	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
94	3	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4
95	3	4	3	2	2	3	2	3	4	1	3	4	4	4	4
96	3	4	3	2	2	3	2	3	4	1	3	4	4	4	4
97	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4
98	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	4
99	3	4	3	2	1	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
100	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
102	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	4
109	4	4	4	4	4	2	3	1	3	4	5	5	5	5	5
110	4	4	4	4	1	1	3	1	1	4	5	2	5	5	4
TOTAL:	264	272	256	240	244	209	261	214	257	239	271	285	313	290	276
VARIANZA:	0,76	1	0,6	0,7	0,7	0,6	0,6	0,5	1	0,9	1	4,4	1	1	1,1
SUM.VARIANZAS:	24,69														

Coefficiente de Confiabilidad: De homogeneidad.

$r_{tt} = 0,8$

NIVEL DE CONSISTENCIA:

CONFIABLE